

**ANALISIS SIKAP PENERIMAAN WAJIB PAJAK TERHADAP  
PENGUNAAN SISTEM INFORMASI E-BILLING  
DI KABUPATEN SLEMAN**



Diajukan oleh  
Herwin Pioner  
15919015

**PROGRAM PASCASARJANA FAKULTAS EKONOMI  
PROGRAM STUDI MAGISTER AKUNTANSI  
UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA  
YOGYAKARTA  
April 2018**

**ANALISIS SIKAP PENERIMAAN WAJIB PAJAK TERHADAP  
PENGUNAAN SISTEM INFORMASI E-BILLING  
DI KABUPATEN SLEMAN**

Tesis S-2

Program Magister Akuntansi



Diajukan oleh

Herwin Pioner

15919015

**PROGRAM PASCASARJANA FAKULTAS EKONOMI  
PROGRAM STUDI MAGISTER AKUNTANSI  
UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA  
YOGYAKARTA  
April 2018**

## BERITA ACARA UJIAN TESIS

Pada hari Kamis tanggal 19 April 2018, Program Pascasarjana Fakultas Ekonomi Program Studi Magister Akuntansi Universitas Islam Indonesia telah mengadakan ujian tesis yang

disusun

oleh :

**HERWIN PIONER**

No. MHS. : 15919015

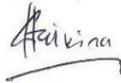
Konsentrasi : Perpajakan

Dengan Judul:

### **ANALISIS SIKAP PENERIMAAN WAJIB PAJAK TERHADAP PENGGUNAAN SISTEM INFORMASI E-BILLING DI KABUPATEN SLEMAN**

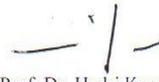
Berdasarkan penilaian yang diberikan oleh Tim Penguji,  
maka tesis tersebut dinyatakan **LULUS**

Penguji I



Ayu Chairina Laksmi, SE., MAC., M.Res., Ak., Ph.D.

Penguji II



Prof. Dr. Hadri Kusuma, MBA.



HALAMAN PENGESAHAN



Yogyakarta, 27 APRIL 2018

Telah diterima dan disetujui dengan baik oleh :

Dosen Pembimbing

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Chairina', with a horizontal line underneath.

Ayu Chairina Laksmi, SE., MAC., M.Res., Ak., Ph.D.

## PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME

“Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam penulisan tesis ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan 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 di kemudian hari terbukti bahwa pernyataan ini tidak benar, maka saya sanggup menerima hukuman/sanksi apapun sesuai peraturan yang berlaku”.

Yogyakarta, 12 April 2018



Herwin Pioneer

Tesis

**ANALISIS SIKAP PENERIMAAN WAJIB PAJAK TERHADAP  
PENGUNAAN SISTEM INFORMASI E-BILLING  
DI KABUPATEN SLEMAN**

Diajukan oleh  
Herwin Pioner  
15919015

telah disetujui oleh :

Yogyakarta, 09 April 2018

Dosen Pembimbing



Ayu Chairina Laksmi, SE., MAC., M.Res., Ak., Ph.D.

## **PERSEMBAHAN**

Dengan memanjatkan puji syukur kehadiran Allah SWT, karya sederhana ini penulis persembahkan kepada:

1. Bapak Hasyim dan Ibu Ramlah, terima kasih untuk kasih sayang, motivasi dan doa yang selalu dicurahkan kepada ku.
2. Eka Mayadi, kakakku yang selalu memberikan semangat dan canda tawanya.

## KATA PENGANTAR

Puji syukur alhamdulillah penyusun panjatkan kehadiran Allah SWT yang senantiasa melimpahkan Rahmat serta Hidayah kepada setiap hamba-Nya yang beriman dan selalu berusaha, sehingga Penulis dapat menyelesaikan tesis ini dengan judul **“Analisis Sikap Penerimaan Wajib Pajak Terhadap Penggunaan Sistem Informasi E-Billing Di Kabupaten Sleman”**. Tesis ini tidak akan terwujud tanpa adanya bantuan baik dari pihak yang terlibat secara langsung maupun dari pihak yang telah memberikan dukungannya secara moril. Untuk itu Penulis ucapkan terimakasih yang sedalam-dalamnya kepada:

1. Nandang Sutrisno, SH., M.Hum., LL.M., Ph.D., selaku Rektor Universitas Islam Indonesia.
2. Dr. Zainal Mustafa EQ., MM. Selaku Direktur Pascasarjana Universitas Islam Indonesia.
3. Ayu Chairina Laksmi, SE., MAC., M.Res., Ak., Ph.D. selaku dosen pembimbing yang telah dengan sabar memberikan bimbingan dan pengarahan selama menyusun tesis.
4. Segenap Dosen Fakultas Ekonomi Program Studi Magister Akuntansi Universitas Islam Indonesia.
5. Semua keluarga tercinta, terima kasih atas doa dan motivasi yang telah diberikan kepada penulis.
6. Diki Ferdiana, Irma Wulandari, Rezi Abdurrahman, Atikah Rahmi, Prekanida Farizqa Shintadevi, dan Agus Jayadi terima kasih atas saran dan bantuan

dalam proses penelitian, serta mendengarkan keluh kesah saat menyelesaikan tesis.

7. Mega Zalviah yang selalu mendukung dan menyemangati penulis saat menyusun tesis.
8. Teman-teman Magister Akuntansi Angkatan 11, terima kasih telah menjadi keluarga selama 2 tahun ini.
9. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah memberikan dorongan serta bantuan selama menyusun tesis.

Penulis tentunya menyadari bahwa pembuatan tesis ini masih banyak sekali kekurangannya. Oleh karena itu penyusun berharap kepada semua pihak agar dapat menyampaikan kritik dan saran yang membangun untuk menambah kesempurnaan tesis ini. Namun penyusun berharap tesis ini akan bermanfaat bagi semua pihak yang membacanya.

Yogyakarta, 12 April 2018

Peneliti,

Herwin Pioner

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN SAMPUL.....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN JUDUL. ....</b>	<b>ii</b>
<b>BERITA ACARA UJIAN TESIS. ....</b>	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN.....</b>	<b>iv</b>
<b>PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME.....</b>	<b>v</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN. ....</b>	<b>vi</b>
<b>PERSEMBAHAN.....</b>	<b>vii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR TABEL. ....</b>	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xvi</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN.....</b>	<b>xvii</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>xviii</b>
<b>ABSTRACT. ....</b>	<b>xix</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	10
1.3 Tujuan Penelitian .....	10
1.4 Manfaat Penelitian .....	11
1.5 Sistematika Penulisan.....	12
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA .....</b>	<b>14</b>
2.1 Kajian Teoritis.....	14
2.1.1 Wajib Pajak .....	14
2.1.2 Teori Adopsi Teknologi .....	15
2.1.3 Teori Kesuksesan Sistem Informasi .....	18
2.2 Penelitian Terdahulu .....	21

2.3	<i>E-Billing</i> .....	25
2.4	Pengembangan Hipotesis .....	34
2.4.1	Pengaruh Kualitas Sistem ( <i>System Quality</i> ) Terhadap Sikap Penggunaan Sistem <i>E-Billing</i> .....	34
2.4.2	Pengaruh Kualitas Informasi ( <i>Information Quality</i> ) Terhadap Sikap Penggunaan Sistem <i>E-Billing</i> .....	35
2.4.3	Pengaruh Kemudahan Penggunaan ( <i>Ease of Use</i> ) Terhadap Sikap Penggunaan Sistem <i>E-Billing</i> .....	37
2.4.4	Pengaruh Keamanan ( <i>Security</i> ) Terhadap Sikap Penggunaan Sistem <i>E-Billing</i> .....	39
2.5	Kerangka Pemikiran Teoritis dan Hipotesis .....	41
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>		<b>44</b>
3.1	Jenis Penelitian.....	44
3.2	Lokasi Penelitian.....	44
3.3	Populasi dan Sampel .....	44
3.4	Teknik Pengumpulan Data .....	46
3.5	Definisi Operasional Variabel.....	47
3.5.1	Variabel Independen.....	47
3.5.2	Variabel Dependen .....	50
3.6	Instrumen Penelitian.....	50
3.7	Uji Coba Kuesioner.....	52
3.8	Teknik Analisis Data.....	52
3.8.1	Uji Instrumen.....	52
3.8.2	Uji Asumsi Klasik .....	55
3.9	Analisis Regresi Linear Berganda.....	58
3.9.1	Uji Hipotesis.....	59
<b>BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN.....</b>		<b>63</b>
4.1	Uji Instrumen .....	64
4.1.1	Uji Validitas.....	64

4.1.2 Uji Reliabilitas .....	67
4.2 Deskripsi Data Penelitian .....	69
4.3 Deskripsi Responden.....	70
4.3.1 Berdasarkan Jenis Kelamin .....	70
4.3.2 Berdasarkan Usia.....	71
4.3.3 Berdasarkan Pendidikan Terakhir .....	72
4.3.4 Berdasarkan Akses <i>E-Billing</i> .....	73
4.3.5 Berdasarkan Jenis Pajak .....	73
4.4 Analisis Deskripsi Variabel Penelitian.....	74
4.4.1 Variabel Kualitas Sistem .....	75
4.4.2 Variabel Kualitas Informasi.....	76
4.4.3 Variabel Kemudahan Penggunaan.....	77
4.4.4 Variabel Keamanan .....	78
4.4.5 Variabel Sikap .....	80
4.5 Hasil Uji Asumsi Klasik.....	81
4.5.1 Uji Normalitas .....	81
4.5.2 Uji Multikolinearitas .....	82
4.5.3 Uji Heteroskedastisitas .....	83
4.6 Analisis Regresi Berganda .....	86
4.7 Uji Hipotesis.....	88
4.7.1 Analisis Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	88
4.7.2 Uji t.....	89
4.8 Pembahasan Hasil Penelitian .....	91
4.8.1 Pengaruh Kualitas Sistem Terhadap Sikap Penggunaan <i>E-Billing</i> .....	91
4.8.2 Pengaruh Kualitas Informasi Terhadap Sikap Penggunaan <i>E-Billing</i> .....	93
4.8.3 Pengaruh Kemudahan Penggunaan Terhadap Sikap Penggunaan. ....	
<i>E-Billing</i> .....	94
4.8.4 Pengaruh Keamanan Terhadap Sikap Penggunaan <i>E-Billing</i> .....	96

<b>BAB V PENUTUP.....</b>	<b>98</b>
5.1 Kesimpulan .....	98
5.2 Implikasi.....	99
5.3 Keterbatasan Penelitian.....	100
5.4 Saran.....	101
<b>DAFTAR PUSTAKA. ....</b>	<b>102</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu. ....	23
Tabel 3.1 Bobot Nilai Jawaban Responden. ....	52
Tabel 4.1 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Sistem (X1). ....	64
Tabel 4.2 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Informasi (X2). ....	65
Tabel 4.3 Hasil Uji Validitas Variabel Kemudahan Penggunaan (X3). ....	65
Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas Variabel Keamanan (X4). ....	66
Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas Variabel Sikap (Y). ....	66
Tabel 4.6 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Sistem (X1). ....	67
Tabel 4.7 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Informasi (X2). ....	68
Tabel 4.8 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kemudahan Penggunaan (X3). ....	68
Tabel 4.9 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Keamanan (X4). ....	68
Tabel 4.10 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Sikap (Y). ....	69
Tabel 4.11 Hasil Pengumpulan Data. ....	70
Tabel 4.12 Klasifikasi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin. ....	71
Tabel 4.13 Klasifikasi Responden Berdasarkan Usia. ....	71
Tabel 4.14 Klasifikasi Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir. ....	72
Tabel 4.15 Klasifikasi Berdasarkan Akses <i>E-Billing</i> . ....	73
Tabel 4.16 Klasifikasi Berdasarkan Jenis Pajak. ....	74
Tabel 4.17 Interval Skala. ....	75
Tabel 4.18 Distribusi Jawaban Responden Terhadap Kualitas Sistem. ....	75

Tabel 4.19 Distribusi Jawaban Responden Terhadap Kualitas Informasi. ....	76
Tabel 4.20 Distribusi Jawaban Responden Terhadap Kemudahan Penggunaan. ....	78
Tabel 4.21 Distribusi Jawaban Responden Terhadap Keamanan. ....	79
Tabel 4.22 Distribusi Jawaban Responden Terhadap Sikap Penggunaan Sistem <i>E-Billing</i> . ....	80
Tabel 4.23 Hasil Uji Normalitas. ....	82
Tabel 4.24 Uji Multikolinieritas.....	83
Tabel 4.25 Hasil Uji Heteroskedastisitas dengan Metode Uji Glejser.....	84
Tabel 4.27 Hasil Regresi Linear Berganda. ....	86
Tabel 4.28 Koefisien Determinasi.....	88
Tabel 4.30 Rangkuman Hasil Uji Hipotesis.....	91

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 <i>Technology Acceptance Model (TAM)</i> .....	16
Gambar 2.2 Model Kesuksesan Sistem Informasi DeLone dan McLean (1992). ....	18
Gambar 2.2 Kerangka Teoritis.....	42
Gambar 4.26 Hasil Uji Heteroskedastisitas Diagram Scatterplots.....	85

## DAFTAR LAMPIRAN

<b>Lampiran I Uji Coba Instrumen. ....</b>	<b>106</b>
I. Kuesioner Uji Coba Instrumen. ....	107
II. Tabel Data Uji Coba Instrumen.....	112
III. Uji Validitas. ....	117
IV. Uji Reliabilitas. ....	123
<b>Lampiran II Hasil Analisis Data.....</b>	<b>126</b>
I. Tabel Data Penelitian. ....	127
II. Tabel Demografi Responden.....	139
III. Tabel Distribusi Frekuensi. ....	141
IV. Uji Normalitas Data.....	143
V. Uji Multikolinearitas. ....	143
VI. Uji Heteroskedastisitas.....	144
VII. Uji Hipotesis. ....	146

## ABSTRAK

Penerimaan konsumen dari teknologi sistem informasi baru telah menjadi tema utama dalam penelitian sistem informasi saat ini. Penelitian sebelumnya di bidang ini telah mengidentifikasi beberapa faktor yang mempengaruhi penerimaan dan kepuasan pengguna akhir dengan mendasarkan model penerimaan teknologi (TAM). Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh kualitas sistem; kualitas informasi; kemudahan penggunaan; dan keamanan terhadap sikap penggunaan sistem pembayaran pajak elektronik (*e-billing*). Penelitian ini merupakan studi empiris yang menggunakan teknik *convenience sampling* dalam pengumpulan data. Data yang digunakan adalah data primer dengan menggunakan kuesioner. Sampel penelitian ini adalah 100 Wajib Pajak yang menggunakan *e-billing* di Kabupaten Sleman. Analisis data dilakukan dengan uji validitas dan reabilitas, uji asumsi klasik, dan pengujian hipotesis dengan metode regresi berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas sistem (*system quality*), kualitas informasi (*information quality*), kemudahan penggunaan (*ease of use*), dan keamanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap sikap penggunaan sistem *e-billing*.

**Kata Kunci :** *technology acceptance model*, *e-billing*, sikap, kualitas sistem, kualitas informasi, kemudahan penggunaan, keamanan

## **ABSTRACT**

*Consumer acceptance of new information systems technology has become a major theme in current information systems research. Previous research in this field has identified several factors that influence end user acceptance and satisfaction by basing the technology acceptance model (TAM). This study was conducted to determine the effect of system quality; quality of information; ease of use; and security against the attitude of the use of electronic tax payment system (e-billing). This study is an empirical study using convenience sampling technique in data collection. The data used are primary data by using questionnaire. The sample of this research is 100 taxpayers using e-billing in Sleman District. Data analysis is done by validity and reliability test. Classical assumption test, and hypothesis testing with multiple regression method. The results showed that system quality, information quality, ease of use, and security had a positive and significant effect on the attitude of using e-billing system.*

**Keywords:** *technology acceptance model, e-billing, attitude, system quality, information quality, ease of use, security*

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Dalam rangka meningkatkan pendapatan negara, pemerintah selalu berupaya untuk mengoptimalkannya melalui sektor pajak. Sebab, pajak merupakan sumber penghasilan negara terbesar dan sangat penting bagi perekonomian bangsa. Salah satu upaya yang dilakukan pemerintah adalah dengan melakukan reformasi perpajakan. Reformasi perpajakan dapat dilakukan melalui reformasi sistem administrasi perpajakan dan memberikan pelayanan prima kepada Wajib Pajak. Sehingga dengan reformasi ini diharapkan pajak dapat dipungut secara optimal dengan menjunjung asas keadilan sosial (Rysaka, dkk., 2014).

Dilihat dari reformasi perpajakan pada tahun 1983 sistem pemungutan pajak telah mengalami perubahan cukup signifikan yaitu *official assessment system* menjadi *self assessment system*. Sebelum adanya reformasi perpajakan seluruh kegiatan perpajakan dilakukan secara manual seperti pengisian, pelaporan dan pembayaran yang hanya dapat dilakukan di Kantor Pelayanan Pajak. Sedangkan setelah reformasi perpajakan, Wajib Pajak diberikan kepercayaan untuk menghitung, menyetor dan melaporkan sendiri pajaknya. Tingkat kepercayaan terhadap administrasi perpajakan dan produktivitas aparatur perpajakan yang tinggi diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak.

Perkembangan era globalisasi sekarang ini ditandai oleh berbagai macam perubahan dalam berbagai aspek kehidupan manusia. Sebagai contoh yang sangat terlihat dan kontras yaitu perkembangan di bidang teknologi yang dari tahun ke tahun mengalami perkembangan pesat. Dengan berkembangnya teknologi tersebut yang juga didukung dengan berkembangnya ilmu pengetahuan, maka hal itu berdampak pada pola perkembangan dan kemajuan di segala bidang. Kemajuan teknologi informasi telah mengubah pandangan manusia tentang berbagai kegiatan yang selama ini hanya dimonopoli oleh aktivitas yang bersifat fisik belaka. Teknologi informasi (*information technology*) memegang peran yang penting, baik di masa kini maupun masa yang akan datang.

Dengan semakin meningkatnya teknologi dan informasi di Indonesia, maka Direktorat Jenderal Pajak memanfaatkan perkembangan teknologi dan informasi tersebut dengan berusaha untuk memenuhi aspirasi Wajib Pajak dengan mempermudah tata cara pembayaran pajak di Indonesia yang sudah bisa dilakukan melalui media internet. Teknologi informasi layaknya suatu hal yang tak bisa lepas dari suatu organisasi, pengambilan keputusan yang cepat dan tepat sangat diperlukan untuk menunjang realisasi penerimaan pajak yang setiap tahun mengalami peningkatan. Suatu tujuan organisasi tanpa di dukung oleh teknologi informasi yang handal sepertinya mustahil untuk dicapai, terutama organisasi yang besar dan memiliki kantor cabang di hampir seluruh pelosok negeri seperti Direktorat Jenderal Pajak (DJP).

Menurut Pandiangan (2007) dengan adanya peluncuran program modernisasi pajak yang diterapkan DJP melalui peraturan sistem elektronik perpajakan serta memanfaatkan sistem elektronik yang handal dan terkini, maka diharapkan dapat menciptakan pelaksanaan *good governance* yang terwujud dalam sistem administrasi perpajakan yang transparan dan akuntabel. Oleh karena itu, diperlukan suatu program yang dapat mewujudkan modernisasi sistem pelayanan perpajakan.

Dalam mewujudkan modernisasi perpajakan diatas, DJP meluncurkan suatu sistem pembayaran elektronik yang disebut dengan sistem *e-billing*. *E-billing* yaitu metode pembayaran pajak secara elektronik yang menggunakan kode *billing*. Kode *billing* sendiri adalah kode identifikasi yang diterbitkan melalui sistem *billing* atas suatu jenis pembayaran atau setoran pajak yang akan dilakukan Wajib Pajak.

Sistem *e-billing* diciptakan untuk mendukung sistem pemungutan pajak saat ini (*self assessment system*), sehingga Wajib Pajak bisa melakukan pembayaran pajak secara mandiri tanpa adanya kehadiran dari petugas pajak. Dengan tidak bertemunya petugas pajak dengan Wajib Pajak diharapkan dapat meminimalisir praktek Korupsi, Kolusi, dan Nepotisme (KKN). Walaupun demikian, Wajib Pajak harus tetap menjunjung kejujuran dalam melaporkan pajaknya.

Berdasarkan Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-26/PJ/2014 tentang Sistem Pembayaran Pajak Secara Elektronik. Dalam Peraturan Dirjen Pajak ini, yang dimaksud dengan sistem pembayaran pajak secara elektronik adalah bagian dari sistem penerimaan Negara secara elektronik yang diadministrasikan oleh *Biller* Dirjen Pajak dan menerapkan *Billing System*. Penerapan peraturan ini dimulai sejak 1

Juli 2016 yang menyatakan bahwa pembayaran pajak tidak lagi menggunakan sistem pembayaran pajak manual tetapi para Wajib Pajak hanya dapat menggunakan mekanisme pembayaran elektronik dengan menggunakan sistem *e-billing* untuk membayar pajak yang terutang.

Namun dalam prakteknya, sistem ini bukanlah hal yang mudah untuk dilaksanakan. Hingga bulan Juli 2017 jumlah Wajib Pajak yang terdaftar di Kabupaten Sleman sekitar 189.863, sedangkan Wajib Pajak yang menggunakan sistem *e-billing* berjumlah 14.286 atau sekitar 7,52 % dari jumlah keseluruhan Wajib Pajak (KPP Sleman, 2017). Hal ini menunjukkan bahwa jumlah Wajib Pajak yang menggunakan *e-billing* masih sangat sedikit dibandingkan dengan jumlah Wajib Pajak yang terdaftar. Berdasarkan hasil wawancara dengan petugas pajak mengatakan bahwa para Wajib Pajak ini masih menganggap bahwa penggunaan sistem komputer dalam melakukan transaksi pembayaran pajak membingungkan dan menyulitkan terutama mengenai pengoperasian *e-billing*. Selain itu kurangnya sosialisasi yang diberikan oleh pihak Dirjen Pajak tentang kebijakan sistem pembayaran pajak secara elektronik, tidak hanya di pihak Wajib Pajak saja, tetapi sosialisasi juga dirasakan kurang kepada pihak Kantor Pelayanan Pajak (KPP) ataupun pihak bank/pos persepsi yang ditunjuk dapat memfasilitasi sistem ini.

Masih sedikitnya Wajib Pajak yang menggunakan *e-billing* memerlukan telaah dan evaluasi yang mendalam. Peraturan Jenderal Pajak Nomor PER-26/PJ/2014 yang ada dapat digunakan sebagai payung penggunaan kemajuan teknologi informasi dalam perpajakan. Persoalan penerimaan sistem *e-billing* oleh

Wajib Pajak bukan persoalan peraturan, melainkan persoalan penerimaan terhadap suatu produk, yaitu sistem *e-billing*.

Kurangnya penerimaan Wajib Pajak tersebut dapat menyebabkan Wajib Pajak sekedar terpaksa menggunakan dan tanpa diimbangi dengan penggunaan yang handal pada sistem tersebut. Selain itu juga dapat menyebabkan masalah ketidakpuasan bagi Wajib Pajak terhadap sistem tersebut. Keengganan dan penolakan dari pengguna ini menyebabkan tidak diperolehnya manfaat dan keuntungan dari sistem tersebut yang secara tidak langsung menyebabkan kegagalan implementasi sistem (Amaranti, 2006). Penggunaan sistem informasi menjadi aspek yang seharusnya mendapatkan perhatian utama dalam implementasi sistem informasi, karena kuatnya penerimaan atau penolakan terhadap suatu sistem menentukan keberhasilan implementasi sistem tersebut. Implementasi sistem informasi memerlukan banyak waktu dan perhatian yang lebih, tidak hanya menyangkut masalah pengembangan dan membuat sistem informasi bekerja pada kondisi yang benar, namun yang penting adalah membuat pengguna mau bekerja dengan sistem informasi yang ada, sehingga dalam penerapannya sangat ditentukan pula oleh faktor-faktor yang mempengaruhi penerimaan pengguna atas teknologi informasi dalam hal ini yaitu *e-billing* (Sarana, 2000).

Untuk membuktikan secara empiris diterimanya sistem *e-billing* oleh Wajib Pajak, dapat dilakukan dengan berbagai pendekatan teori dan model. Salah satu model untuk memprediksi dan menjelaskan penerimaan penggunaan Teknologi Informasi adalah *Technology Acceptance Model* (TAM) yang dibuat oleh Fred D

Davis. TAM adalah suatu model yang menjelaskan bagaimana *user* atau pengguna teknologi menerima dan menggunakan teknologi tersebut. Teori ini membuat model perilaku seseorang sebagai suatu fungsi dari tujuan perilaku. Tujuan perilaku ditentukan oleh sikap atas perilaku tersebut (Sarana, 2000).

*Technology Acceptance Model (TAM)* merupakan model yang populer dan banyak digunakan dalam berbagai penelitian mengenai proses adopsi teknologi informasi dan lebih khusus untuk mengukur kesuksesan dari sistem informasi yang dikembangkan. Kesederhanaan (*parsimony*) dan kemampuan menjelaskan (*explanatory power*) hubungan sebab akibat merupakan alasan utama penggunaan model TAM. Menurut Davis (1989) tujuan utama TAM adalah untuk memberikan kerangka dasar untuk penelusuran pengaruh faktor eksternal terhadap kepercayaan, sikap, dan tujuan pengguna. TAM menganggap bahwa 2 keyakinan individual, yaitu persepsi manfaat (*perceived usefulness*) dan persepsi kemudahan penggunaan (*perceived easy of use*) merupakan sebagai determinan utama perilaku adopsi (perilaku untuk menggunakan atau mengadopsi) dan akhirnya penggunaan teknologi informasi.

Penerimaan user terhadap sistem juga menjadi pengukuran dalam menilai keberhasilan sistem informasi. Seddon (1997) menyatakan bahwa penggunaan sistem informasi merupakan perilaku yang muncul akibat adanya keuntungan atas pemakaian sistem informasi tersebut. Perilaku yang ditimbulkan dari pemakaian sistem informasi ini dalam proses selanjutnya diharapkan akan memberi dampak terhadap kinerja individu. Keberhasilan sistem informasi suatu perusahaan tergantung

bagaimana sistem itu dijalankan, kemudahan sistem itu bagi para pemakainya, dan pemanfaatan teknologi yang digunakan.

Penelitian ini bukanlah penelitian yang pertama tentang penerimaan sistem informasi, penelitian tentang penerimaan sistem informasi telah banyak dilakukan baik di Indonesia maupun di negara lain. Model kesuksesan sistem informasi telah banyak dikembangkan oleh para peneliti diantaranya dilakukan oleh Bailey dan Pearson (1983); DeLone dan McLean (1992); Seddon (1997); Rai et al. 2002 dalam Sabherwal, dkk., 2006). Dari beberapa model kesuksesan sistem informasi tersebut, model DeLone dan McLean (1992) banyak mendapat perhatian dari para peneliti selanjutnya Walstrom dan Leonard (2000) dalam McGill, dkk. (2003). Selanjutnya penelitian yang dilakukan Mellouli, dkk. (2016) yang juga menguji secara empiris Model DeLone dan McLean membuktikan bahwa kesuksesan sistem informasi dipengaruhi oleh kualitas sistem dan kualitas informasi yang dihasilkan dari sistem yang bersangkutan.

Penelitian terdahulu mengenai penerimaan Wajib Pajak terhadap penggunaan *e-filing* 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-filing* di Indonesia menunjukkan hasil bahwa sikap penggunaan *e-filing* berpengaruh signifikan terhadap minat perilaku penggunaan *e-filing*. Kerumitan berpengaruh signifikan terhadap pengguna 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 pengguna *e-filing*.

Menurut Poelmans, dkk. (2008) yang melakukan penelitian terhadap penerimaan *e-learning systems* yang didukung oleh pengembangan terbaru *Compendium Platform*. Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa kualitas sistem (*system quality*) sangat memiliki dampak pada kemudahan penggunaan sistem (*ease of use*) dan memiliki pengaruh secara langsung terhadap intensitas penggunaan (*intention to use*). Efek kualitas informasi (*information quality*) pada intensitas dimediasi oleh *relative advantage*. *Relative advantage* ini digunakan sebagai alternatif untuk *usefulness* dan merupakan prediktor yang lebih baik dari intensitas penggunaan (*intention of usage*).

Penelitian Wang dan Liu (2009) yang meneliti tentang sikap, perilaku pembelian tiket kereta api dengan sistem internet di Taiwan menemukan bahwa persepsi kemudahan penggunaan berpengaruh terhadap persepsi manfaat dan persepsi manfaat berpengaruh terhadap sikap kognitif. Sementara untuk variabel keamanan berpengaruh terhadap sikap kognitif dan afektif. Sikap kognitif berpengaruh terhadap

sikap afektif dan keduanya mempengaruhi perilaku pembelian dan penggunaan dalam *e-ticketing*.

Moorthy, dkk. (2014) meneliti tentang faktor-faktor yang mempengaruhi perilaku pengguna yang mengadopsi sistem *e-filing* dibandingkan dengan yang masih menggunakan sistem pengarsipan pajak manual. Lima konstruksi diusulkan pada penelitian ini yaitu *perceived ease of use*, *perceived usefulness*, *perceived security*, *perceived credibility*, *perceived service and information quality*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *Perceived ease of use*, *perceived usefulness*, *perceived security*, dan *perceived credibility* berpengaruh signifikan positif terhadap niat penggunaan *e-filing*, sedangkan *perceived service and information quality* tidak berpengaruh terhadap niat penggunaan *e-filing*.

Penelitian ini mengembangkan model DeLone dan McLean (1992) yaitu dengan menambah variabel keamanan seperti yang digunakan pada penelitian Wang dan Liu (2009), dan variabel sikap penerimaan Wajib Pajak terhadap penggunaan sistem informasi *e-billing* diadopsi dari penelitian Davis (1989), maka dalam penelitian ini variabel-variabel yang digunakan adalah kualitas sistem (*system quality*), kualitas informasi (*information quality*), kemudahan penggunaan (*ease of use*) dan keamanan (*security*).

Review literature di atas menunjukkan bahwa karakteristik teknologi yang digunakan pada penelitian-penelitian sebelumnya berbeda-beda dan ketidakkonsistenan hasil. Oleh karenanya penulis tertarik untuk melakukan penelitian

lebih lanjut mengenai **Analisis Sikap Penerimaan Wajib Pajak Terhadap Penggunaan Sistem Informasi *E-Billing* di Kabupaten Sleman.**

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang permasalahan diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian adalah sebagai berikut:

1. Apakah kualitas sistem (*system quality*) berpengaruh terhadap sikap penggunaan sistem *e-billing*?
2. Apakah kualitas informasi (*information quality*) berpengaruh terhadap sikap penggunaan sistem *e-billing*?
3. Apakah kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*) berpengaruh terhadap sikap penggunaan sistem *e-billing*?
4. Apakah keamanan (*security*) berpengaruh terhadap sikap penggunaan sistem *e-billing*?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh dari kualitas sistem, kualitas informasi, kemudahan penggunaan, dan keamanan terhadap sikap penggunaan sistem *e-billing* pada Wajib Pajak di Kabupaten Sleman.

## 1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan memberikan manfaat untuk :

### 1. Manfaat Teoritis

Secara teoritis penelitian ini diharapkan akan menambah wawasan mengenai ilmu pengetahuan di bidang perpajakan khususnya mengenai pengaruh penerapan sistem informasi *e-billing* terhadap sikap penggunaan pada Wajib Pajak di Kabupaten Sleman.

### 2. Manfaat Praktis

#### 1. Bagi Instansi / Kantor Pajak

Bagi Direktorat Jenderal Pajak, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran atas kesuksesan atau kegagalan dari penerapan sistem informasi *e-billing* di Kabupaten Sleman sehingga harapan dalam memenuhi target penerimaan negara dapat tercapai secara maksimal.

#### 2. Manfaat bagi Wajib Pajak

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat untuk menambah wawasan Wajib Pajak serta menjadi masukan agar dapat meningkatkan kepatuhan serta dapat membantu Wajib Pajak dalam membayar pajak melalui sistem *e-billing*.

#### 3. Manfaat bagi Pembaca

- 1) Diharapkan dapat menambah wawasan mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi sikap penerimaan Wajib Pajak terhadap sistem *e-billing*.

- 2) Sebagai bahan referensi bagi peneliti lain yang mempunyai keinginan untuk melakukan pengamatan secara mendalam, khususnya pada permasalahan serupa.
4. Manfaat Bagi Peneliti
- 1) Diharapkan dapat mengimplementasikan ilmu akuntansi, khususnya perpajakan yang telah diperoleh dan dipelajari selama masa perkuliahan dan memberikan pemahaman lebih terhadap materi yang didapat.
  - 2) Menambah dan mengembangkan wawasan peneliti, khususnya dalam hal faktor-faktor yang mempengaruhi penerimaan dari penerapan sistem pembayaran pajak secara elektronik dan memberikan gambaran atas kesuksesan atau kegagalan dari penerapan sistem *e-billing*, dengan cara membandingkan teori yang diperoleh dengan kenyataan atau kondisi yang sebenarnya terjadi di lapangan.

### **1.5 Sistematika Penulisan**

Penulisan dalam penelitian ini akan disusun berdasarkan sistematika sebagai berikut:

#### **BAB I            PENDAHULUAN**

Bab ini membicarakan tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, batasan penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

**BAB II KAJIAN PUSTAKA**

Pada bab ini penulis memaparkan teori yang relevan dengan penelitian yang akan dilakukan, serta memberi gambaran tentang penelitian-penelitian terdahulu yang ada hubungannya dengan penelitian.

**BAB III METODE PENELITIAN**

Bab ini memaparkan jenis penelitian, objek penelitian, sumber data, serta analisis data yang digunakan dalam penelitian ini.

**BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN**

Bab ini mendeskripsikan tentang profil objek penelitian, analisis data, dan pembahasan.

**BAB V PENUTUP**

Bab ini merupakan bagian penutup dari penelitian yang menguraikan tentang kesimpulan, implikasi dan saran.

## **BAB II**

### **KAJIAN PUSTAKA**

#### **2.1 Kajian Teoritis**

##### **2.1.1 Wajib Pajak**

Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 6 tahun 1983 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 16 tahun 2009, Wajib Pajak adalah orang pribadi atau badan, meliputi pembayar pajak, pemotong pajak, dan pemungut pajak, yang mempunyai hak dan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan.

Setiap Wajib Pajak yang telah memenuhi persyaratan subjektif dan objektif sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan wajib mendaftarkan diri pada kantor Direktorat Jenderal Pajak untuk mendapatkan Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP).

NPWP adalah nomor yang diberikan kepada Wajib Pajak sebagai sarana dalam administrasi perpajakan yang dipergunakan sebagai tanda pengenal diri atau identitas Wajib Pajak dalam melaksanakan hak dan kewajiban perpajakannya. Sesuai dengan sistem yang dianut di Indonesia yaitu *self assessment system*, kewajiban Wajib Pajak adalah melaporkan dan membayarkan pajak, untuk melaporkan

kewajiban pajak dapat melalui sistem *e-filling* dan untuk membayarkan kewajiban pajak yaitu menggunakan sistem *e-billing*.

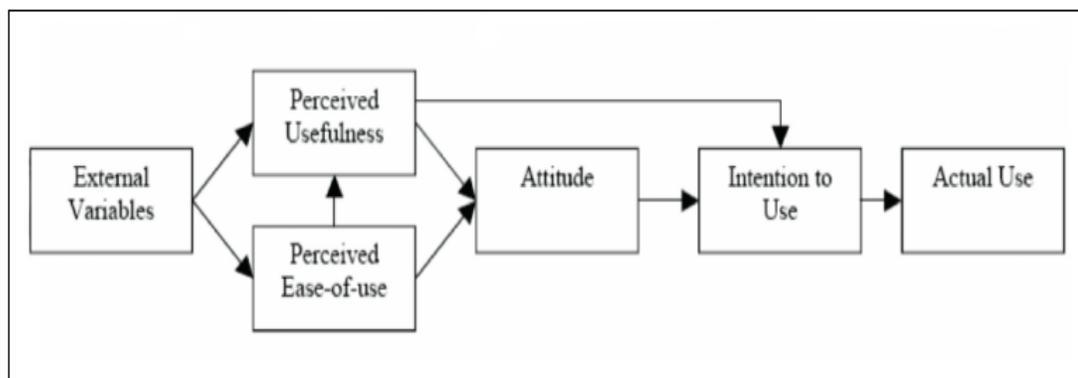
## **2.1.2 Teori Adopsi Teknologi**

### **2.1.2.1 Technology Acceptance Model (TAM)**

Menurut Davis (1989) *Technology Acceptance Model* (TAM) merupakan model yang digunakan untuk memprediksi penerimaan pengguna terhadap teknologi berdasarkan dua variabel, yaitu persepsi kemanfaatan (*perceived usefulness*) dan persepsi kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*). Persepsi kemanfaatan didefinisikan sebagai tingkat kepercayaan pengguna bahwa dengan menggunakan sistem, maka akan dapat meningkatkan kinerja pengguna tersebut. Sedangkan persepsi kemudahan penggunaan didefinisikan sebagai tingkat kepercayaan pengguna bahwa sistem dapat digunakan dengan mudah dan dapat dipelajari sendiri.

*Technology Acceptance Model* (TAM) adalah sebuah teori sistem informasi yang dirancang untuk menjelaskan bagaimana pengguna mengerti dan menggunakan sebuah teknologi informasi. TAM merupakan pengembangan dari *Theory of Reasoned Action* (TRA) yang menyatakan bahwa individu akan menggunakan komputer jika mereka mengetahui adanya keuntungan atau hasil positif dalam penggunaan komputer tersebut (Davis, 1989). Individu akan menggunakan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) jika mempunyai alasan yang tepat dan menguntungkan, contohnya pekerjaan dapat diselesaikan lebih cepat dengan hasil yang lebih baik sehingga kinerja individu tersebut dapat dikatakan meningkat. TAM

secara khusus digunakan dalam bidang sistem informasi untuk memprediksi penerimaan dan penggunaan dalam pekerjaan individual pemakai (Jogiyanto, 2007). TAM merupakan model penelitian yang paling luas digunakan untuk meneliti perilaku pengguna dalam menerima dan menggunakan TIK. Hubungan konstruk dalam model dapat dilihat pada gambar 2.1 berikut:



**Gambar 2.1 *Technology Acceptance Model (Davis, 1989)***

Penelitian Davis (1989) dapat menjelaskan mengapa seseorang bersedia mengadopsi sebuah sistem ataupun teknologi informasi yang baru. Ada dua alasan logis mengapa mengadopsi sistem teknologi informasi. Pertama, individu ataupun organisasi akan mempertimbangkan apakah aplikasi itu akan membuat kinerjanya akan menjadi lebih baik atau tidak. Kedua, saat pengguna potensial melihat bahwa sebuah aplikasi sistem informasi bermanfaat bagi kinerjanya, disaat yang bersamaan pengguna juga mempertimbangkan apakah aplikasi tersebut cukup mudah untuk digunakan atau tidak, dan seberapa besar usaha yang harus dilakukan untuk menggunakan sistem tersebut. Alasan logis pertama menjadi dasar logika

pembentukan variabel manfaat persepsian sedangkan alasan logis kedua menjadi dasar logika pembentukan variabel kemudahan penggunaan.

Penelitian yang berfokus pada pemanfaatan teknologi kebanyakan menggunakan variabel sikap dan keyakinan pemakai sistem (*user*) untuk memprediksi pemanfaatan sistem informasi Davis, 1989; Sondakh, 2017; Yusup, dkk., 2015; Mellouli, dkk., 2016; Wilson dan Mbamba, 2017). Hampir semua penelitian terdahulu tersebut menggunakan dasar teori sikap dan perilaku. Aspek-aspek teknologi misalnya, sistem yang berkualitas tinggi mempengaruhi sikap pemakai, kemudian sistem (keyakinan, afeksi) terhadap sistem yang bersangkutan misalnya kegunaan sistem atau kepuasan yang dirasakan dan faktor-faktor situasional lain mempengaruhi intensitas pemanfaatan sistem dan pada akhirnya akan meningkatkan pemanfaatan sistem.

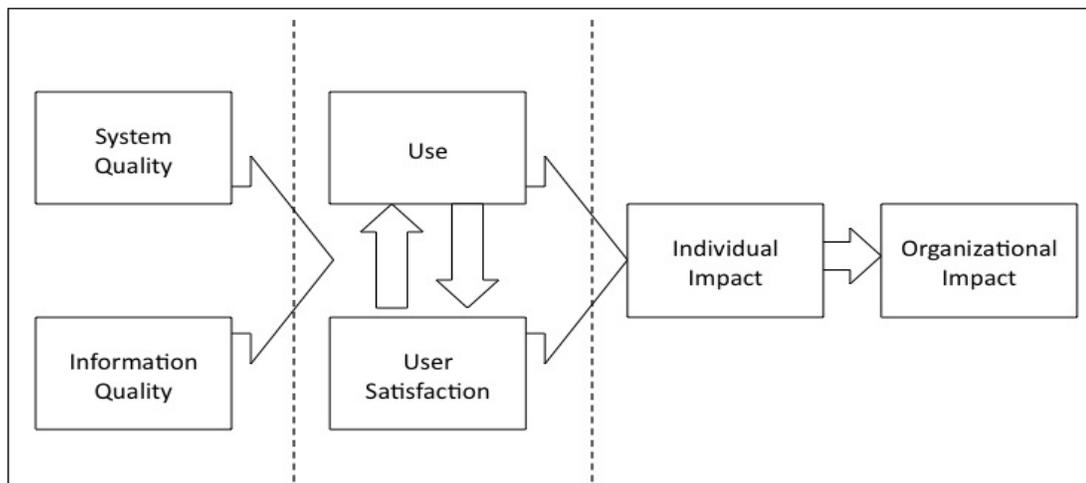
Menurut Yang dan Yoo (2004) sikap merupakan faktor penting dalam penelitian IS, karena secara signifikan mempengaruhi penggunaan individu dan organisasi dari IS. Wang dan Liu (2009) menyimpulkan bahwa keamanan web harus dimasukkan ke dalam model TAM. Penelitian tersebut mengeksplorasi bagaimana sikap dan keamanan web mempengaruhi TAM. Hasil penelitiannya menemukan bahwa keamanan web berpengaruh positif dan signifikan terhadap sikap kognitif dan afektif, tetapi tidak berpengaruh signifikan terhadap niat perilaku. Jelas, temuan ini menunjukkan bahwa sikap merupakan faktor penting dalam perilaku terhadap niat penggunaan sistem, baik TAM dan model TRA bahwa sikap adalah keyakinan yang

relevan ditentukan oleh seseorang, dan keamanan web merupakan variabel penting yang terkait dengan kepercayaan.

### 2.1.3 Teori Kesuksesan Sistem Informasi

#### 2.1.3.1 Model Kesuksesan Sistem Informasi DeLone dan McLean

DeLone dan McLean (1992) mengembangkan sebuah model sistem informasi untuk mengukur keberhasilan dari sistem informasi. Model tersebut terdiri dari enam multi-level konstruksi, antara lain: kualitas informasi, kualitas sistem, kepuasan pengguna, penggunaan sistem, dampak terhadap individu, dan dampak terhadap organisasi. Model ini dianggap cukup lengkap dan sederhana sehingga banyak dipakai menjadi acuan dalam menguji kesuksesan sistem informasi. Berikut model kesuksesan sistem informasi DeLone dan McLean dapat dilihat pada gambar 2.1 berikut.



**Gambar 2.2 Model Kesuksesan Sistem Informasi (DeLone dan McLean, 1992)**

Model yang diusulkan ini merefleksikan ketergantungan dari enam pengukuran kesuksesan sistem informasi. Keenam elemen atau faktor atau komponen pengukuran dari model ini adalah kualitas sistem, kualitas informasi, penggunaan, kepuasan pemakai, dampak individual, dan dampak organisasi. Model kesuksesan ini didasarkan pada proses dan hubungan kausal dari dimensi-dimensi di model. Model ini tidak mengukur ke enam dimensi pengukuran kesuksesan sistem informasi secara independen tetapi mengukurnya secara keseluruhan satu mempengaruhi yang lainnya.

Pertimbangan proses berargumentasi bahwa suatu sistem terdiri dari beberapa proses, yaitu satu proses mengikuti proses yang lainnya. Suatu model proses mengusulkan bahwa suatu sistem informasi terdiri dari beberapa proses yaitu sebagai berikut.

1. Suatu sistem informasi mula-mula dibuat berisi dengan banyak fitur, yang dapat memperlihatkan beberapa tingkat kualitas sistem dan kualitas informasinya terkait dalam penelitian ini adalah sistem *e-billing*.
2. Pemakai-pemakai mempunyai pengalaman dengan fitur-fitur sistem *e-billing* tersebut, entah mereka puas atau tidak puas dengan sistemnya atau produk informasinya.
3. Penggunaan dari sistem dan produk informasinya kemudian mempunyai dampak atau pengaruh di pemakai individual di dalam melakukan pekerjaannya, dan dampak-dampak individu ini secara kolektif akan berakibat pada dampak-dampak organisasional yaitu Direktorat Jenderal Pajak.

Model kesuksesan sistem informasi DeLone dan McLean (1992) dikembangkan dari penelitian yang sudah dilakukan oleh Shannon dan Weaver (1949) mengelompokkan proses informasi kedalam tiga tingkatan, yaitu tingkatan teknis, tingkatan semantik, dan tingkatan efektivitas. Tingkatan teknis didefinisikan sebagai akurasi dan efisiensi dari suatu sistem yang menghasilkan informasi. Tingkatan semantik didefinisikan sebagai kesuksesan suatu informasi dalam membawa arti yang diinginkan. Tingkatan efektivitas didefinisikan sebagai efek dari informasi (*output*) terhadap penerimaan sistem, terkait dalam penelitian ini adalah *sistem e-billing*.

Penelitian DeLone dan McLean (1992) menemukan bahwa kesuksesan sebuah sistem informasi dapat direpresentasikan oleh karakteristik kualitatif dari sistem informasi itu sendiri (*system quality*), kualitas *output* dari sistem informasi (*information quality*), konsumsi terhadap *output* (*use*), respon pengguna terhadap sistem informasi (*user satisfaction*), pengaruh sistem informasi terhadap kebiasaan pengguna (*individual impact*), dan pengaruhnya terhadap kinerja organisasi (*organizational impact*).

Berdasarkan penjelasan yang telah diuraikan dapat disimpulkan bahwa teori kesuksesan sistem informasi dan *Technology Acceptance Model* (TAM) dapat menjelaskan aspek berperilaku pengguna bahwa alasan pengguna dalam melihat kualitas sistem, kualitas informasi, kemudahan penggunaan, dan keamanan sistem menyebabkan tindakan pengguna tersebut dapat menerima penggunaan sistem informasi *e-billing* di KPP Pratama Sleman.

## 2.2 Penelitian Terdahulu

Penelitian mengenai TAM pertama kali dilakukan oleh Davis (1989), penelitian ini membuktikan bahwa TAM mampu memberikan prediksi, penjelasan yang lebih baik dan meningkatkan penerimaan pengguna terhadap teknologi. Prediksi penerimaan elektronik mail (*e-mail*) oleh pengguna yang diukur dari niat, dan kemampuan untuk menjelaskan niat berasal dari sikap, persepsi kegunaan, persepsi kemudahan penggunaan dan variabel lain yang terkait dengan sistem. Pada penelitian Davis (1989), norma subyektif dimasukkan sebagai tambahan variabel yang digunakan untuk menjelaskan niat penggunaan. Namun norma subyektif tidak memberikan efek terhadap niat penggunaan. Hal ini disebabkan oleh lemahnya pengukuran yang digunakan untuk mengukur norma subyektif narasumber selain itu aplikasi yang diteliti merupakan aplikasi yang bersifat personal dan individual sehingga mungkin sedikit mendapatkan pengaruh dari lingkungan sosial.

Penelitian yang dilakukan Yusup, dkk. (2015) tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui persepsi pengguna tentang penggunaan fasilitas *e-billing* dalam membayar pajak, dan studi ini juga memberikan kontribusi terhadap pengembangan teoritis, khususnya *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT ) adopsi wajib pajak *e-billing* untuk memperbaiki kinerja instansi pemerintah, baik secara langsung maupun tidak langsung. Populasi pada penelitian ini adalah pegawai dari 17 perusahaan di industri tekstil dan garmen di Bandung, Jawa Barat dan sampelnya diambil secara *simple random sampling*

sebanyak 269 orang yang terlibat dari 17 industri di unit tekstil dan garmen. Analisis data menggunakan *Structural Equation Modelling* (SEM). Hasil penelitian menunjukkan bahwa persepsi kemudahan penggunaan, norma subjektif, persepsi kegunaan, berpengaruh signifikan terhadap terhadap sikap dan niat untuk menggunakan.

Penelitian yang dilakukan oleh Mellouli, dkk. (2016) menggabungkan konstruksi dari model penerimaan teknologi model Delone dan Mclean (1992), teori difusi inovasi, teori kognitif, teori sosial dan model kepercayaan penerimaan sistem *e-government*. Penelitian ini berfokus pada faktor-faktor yang menjelaskan penerimaan perusahaan terhadap layanan *e-government* melalui studi kasus *tax filing* di Tunisia, dan juga merupakan pengembangan dari penelitian sebelumnya mengenai penerimaan TIK di negara-negara berkembang, mengingat sebagian besar studi *e-government* berfokus pada negara-negara maju. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa *personal innovativeness*, *computer self efficacy*, *trust of government*, *trust of internet*, *system quality*, *information quality*, dan *technical compatibility* berpengaruh signifikan terhadap niat pengguna untuk menggunakan layanan *e-government*. Selain itu, kepercayaan terhadap teknologi (internet) dan kepercayaan pemerintah menunjukkan efek terkuat pada penerimaan sistem dibandingkan dengan semua variabel lainnya. Penerimaan merupakan prasyarat bagi keberhasilan sistem informasi baru, teknologi informasi dan sistem tidak dapat memperbaiki kinerja organisasi jika tidak dapat diterima oleh pengguna akhir.

Terdapat beberapa penelitian sebelumnya telah penulis rangkum yang dapat dilihat pada tabel 2.1 berikut.

**Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu**

NO	PENELITI	VARIABEL	POPULASI DAN SAMPEL	HASIL PENELITIAN
1	Sondakh (2017)	- <i>Attitude</i> - <i>Behavioral intention</i> - <i>Perceived ease of use</i> - <i>Perceived usefulness</i>	Wajib Pajak di Manado dan Bitung sebagai sampel dengan total 156 responden	<i>Perceived ease of use</i> berpengaruh positif terhadap <i>perceived usefulness</i> dan <i>attitude</i> terhadap penggunaan e-SPT, <i>perceived usefulness</i> berpengaruh positif signifikan terhadap <i>attitude</i> , namun tidak berpengaruh terhadap <i>behavioral intention</i> , dan <i>attitude</i> berpengaruh positif signifikan terhadap <i>Behavioral intention</i> .
2	Moorthy, dkk. (2014)	- <i>Perceived ease of use</i> - <i>Perceived usefulness</i> - <i>Perceived security</i> - <i>Perceived credibility</i> - <i>Perceived service</i> - <i>Information quality</i>	Staff akademik yang mengadopsi sistem <i>e-filling</i> di perak negara bagian malaysia. Jumlah sampel yang digunakan adalah tiga institusi publik dan dua institusi pendidikan tinggi swasta.	<i>Perceived ease of use</i> , <i>perceived usefulness</i> , <i>perceived security</i> , <i>perceived credibility</i> , berpengaruh terhadap niat penggunaan <i>e-filling</i> , sedangkan <i>perceived service and information quality</i> tidak berpengaruh terhadap niat penggunaan <i>e filling</i> .
3	Wang dan Liu (2009)	- <i>Perceived Ease Of Use</i> - <i>Perceived Usefulness</i> - <i>Web Security</i> - <i>Cognitive Attitude</i> - <i>Affective Attitude</i> - <i>Behavioral Intension</i> - <i>Usage</i>	Pelanggan yang menggunakan <i>Internet Ticketing System</i> di Taiwan, Jumlah Sampel yang digunakan sebanyak 296 responden melalui survey internet.	Sikap kognitif dan afektif berpengaruh positif terhadap niat perilaku, dan niat perilaku berpengaruh positif terhadap penggunaan, dan juga keamanan web memberi efek positif pada perilaku kognitif dan afektif, namun tidak berpengaruh signifikan terhadap niat perilaku.

4	Yusup, dkk. (2015)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>Perceived Usefulness</i></li> <li>- <i>Perceived Ease of Use</i></li> <li>- <i>Subjective Norm</i></li> <li>- <i>Facilitating Condition</i></li> <li>- <i>Attitude</i></li> <li>- <i>Intention to Use</i></li> </ul>	Populasi pada penelitian ini adalah pegawai dari 17 perusahaan di industri tekstil dan garmen di Bandung, sampelnya diambil secara <i>simple random sampling</i> sebanyak 269 orang.	Persepsi kemudahan penggunaan, norma subjektif, persepsi kegunaan, berpengaruh signifikan terhadap sikap dan niat untuk menggunakan.
5	Mellouli, dkk. (2016)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>Personal Innovativeness</i></li> <li>- <i>Computer Self Efficacy</i></li> <li>- <i>Trust of Government</i></li> <li>- <i>Trust of Internet</i></li> <li>- <i>System Quality</i></li> <li>- <i>Information Quality</i></li> <li>- <i>Technical Compatibility</i></li> </ul>	Investigasi di 190 perusahaan di Tunisia yang menggunakan sistem pengarsipan pajak online ( <i>tax filing</i> )	<i>Personal innovativeness, computer self efficacy, trust of government, trust of internet, system quality, information quality, dan technical compatibility</i> berpengaruh signifikan terhadap niat pengguna untuk menggunakan layanan <i>e-government</i> .
6	Wilson dan Mbamba, (2017)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>Ease of Use</i></li> <li>- <i>Perceived Usefulness</i></li> <li>- <i>Service Quality</i></li> <li>- <i>Information Quality</i></li> </ul>	Populasi pada penelitian ini adalah pengguna <i>mobile phone payment systems</i> (MPPS) di wilayah Tanzania. Sampel yang digunakan sebanyak 260 responden.	<i>Information quality</i> dan <i>perceived usefulness</i> memiliki pengaruh lebih rendah (nilai beta di bawah rata-rata) terhadap adopsi <i>mobile phone payment systems</i> (MPPS) sedangkan <i>ease of use</i> dan <i>service quality</i> berpengaruh signifikan positif terhadap MPPS.
7	Firmawan dan Marsono, (2009)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Kemanfaatan</li> <li>- Kemudahan penggunaan</li> <li>- Kesenangan</li> <li>- Keamanan dan Kerahasiaan</li> <li>- Koneksi Internet</li> <li>- Jumlah Informasi</li> <li>- Penggunaan Sistem Informasi</li> </ul>	Populasi dan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah nasabah bank Mandiri di Semarang yang menggunakan layanan <i>internet banking</i> Mandiri.	Kemanfaatan, kesenangan, keamanan dan kerahasiaan, koneksi internet, dan Jumlah Informasi berpengaruh signifikan terhadap penggunaan sistem informasi, sedangkan kemudahan penggunaan tidak berpengaruh signifikan terhadap penggunaan sistem informasi.

Penelitian ini menggunakan acuan penelitian terdahulu dalam pengembangan teori serta model penelitiannya. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya adalah terdapat pada lingkup sumber data penelitian serta objek penelitian jika kebanyakan penelitian terdahulu menggunakan Wajib Pajak yang menggunakan fasilitas *e-filling* maka dalam penelitian ini akan meneliti mengenai Wajib Pajak yang menggunakan fasilitas *e-billing*. Alasan tersebut semakin diperkuat dengan adanya peraturan Direktorat Jenderal Pajak mengenai *e-billing* ini yaitu peraturan Dirjen Pajak Nomor PER-26/PJ/2014 tentang Sistem Pembayaran Pajak Secara Elektronik, dan Surat Edaran Nomor SE-11/PJ/2016 tentang Panduan Teknis Penerapan Sistem Pembayaran Pajak Secara Elektronik, terhitung tanggal 1 Juli 2016, semua bank persepsi termasuk semua bank BUMN wajib melaksanakan *e-billing* pajak sebagai penerapan MPN G2 (Modul Penerimaan Negara Generasi Kedua) dan tidak akan melayani pembayaran manual lagi dan hanya dapat menggunakan mekanisme *e-billing* untuk membayar pajak yang terutang.

### **2.3 E-Billing**

Saat ini Wajib Pajak dapat lebih mudah dalam pemenuhan kewajiban perpajakan dengan memanfaatkan fasilitas-fasilitas elektronik yang telah disediakan Direktorat Jenderal Pajak. Salah satu fasilitas tersebut adalah sistem pembayaran elektronik (*billing system*) yang memudahkan Wajib Pajak untuk membayarkan pajaknya dengan lebih mudah, lebih cepat, dan lebih akurat.

*E-billing* adalah metode pembayaran pajak secara elektronik menggunakan kode *billing*. Kode *billing* sendiri adalah kode identifikasi yang diterbitkan melalui sistem *billing* atas suatu jenis pembayaran atau setoran pajak yang akan dilakukan Wajib Pajak. *Billing system* adalah sistem yang menerbitkan kode *billing* untuk pembayaran atau penyetoran penerimaan negara secara elektronik, tanpa perlu membuat surat setoran (SSP, SSBP, SSPB) manual.

*E-billing* ini dibuat oleh Direktorat Jenderal Pajak bertujuan agar tidak ada persinggungan Wajib Pajak dengan aparat pajak, kemudian juga untuk mencapai transparansi dan bisa menghilangkan praktek-praktek Korupsi, Kolusi, dan Nepotisme (KKN). Direktorat Jenderal Pajak telah mengeluarkan sebuah peraturan mengenai *e-billing* ini yaitu Peraturan Dirjen Pajak Nomor PER-26/PJ/2014 dan surat Edaran Nomor SE-11/PJ/2016. Wajib Pajak tidak perlu lagi datang ke Kantor Pelayanan Pajak jika sudah menggunakan fasilitas *e-billing*, dengan diberlakukannya sistem pembayaran pajak secara elektronik, Wajib Pajak akan mendapatkan keuntungan sebagai berikut sesuai dengan buku panduan yang dikeluarkan oleh Direktorat Jenderal Pajak Kementerian Keuangan (2013).

1. Lebih Mudah

- a. Wajib Pajak (WP) tidak perlu lagi mengantri di loket *teller* untuk melakukan pembayaran. Sekarang WP telah dapat melakukan transaksi pembayaran pajak melalui *Internet Banking* Mandiri cukup

dari meja kerja WP atau melalui mesin ATM Mandiri yang WP temui di sepanjang perjalanan;

- b. Wajib Pajak (WP) tidak perlu lagi membawa lembaran SSP ke Bank atau Kantor Pos Persepsi. Sekarang WP hanya cukup membawa catatan kecil berisi Kode *Billing* untuk melakukan transaksi pembayaran pajak untuk ditunjukkan ke *teller* atau dimasukkan sebagai kode pembayaran pajak di mesin ATM atau *Internet Banking*.

## 2. Lebih Cepat

- a. Wajib Pajak (WP) dapat melakukan transaksi pembayaran pajak hanya dalam hitungan menit dari mana pun WP berada;
- b. Jika Wajib Pajak (WP) memilih teller Bank atau Kantor Pos sebagai sarana pembayaran, sekarang WP tidak perlu lagi menunggu lama teller memasukkan data pembayaran pajak, karena Kode *Billing* yang WP tunjukkan akan memudahkan teller mendapatkan data pembayaran berdasarkan data yang telah WP input sebelumnya;
- c. Antrian di Bank atau Kantor Pos akan sangat cepat berkurang karena teller tidak perlu lagi memasukkan data pembayaran pajak.

## 3. Lebih Akurat

- a. Sistem akan membimbing Wajib Pajak (WP) dalam pengisian SSP elektronik dengan tepat dan benar sesuai dengan transaksi

perpajakan WP, sehingga kesalahan data pembayaran, seperti Kode Akun Pajak dan Kode Jenis Setoran, dapat dihindari;

- b. Kesalahan entry data yang biasa terjadi di teller dapat terminimalisasi karena data yang akan muncul pada layar adalah data yang telah WP input sendiri sesuai dengan transaksi perpajakan yang benar.

Berikut ini merupakan yang harus dilakukan dalam proses penggunaan *e-billing* adalah sebagai berikut :

1. Memulai Layanan *Billing System* DJP



Cara registrasi menjadi peserta *billing*

- a. Buka situs *Billing System* melalui internet dengan alamat <http://sse.pajak.go.id> untuk mendaftarkan *User ID* dan *Personal Identification Number (PIN)*;
- b. Masukkan data berupa NPWP, alamat *e-mail* yang valid untuk konfirmasi, dan *User ID* yang diinginkan;
- c. Wajib Pajak akan menerima konfirmasi aktivasi melalui *e-mail* yang telah dimasukkan pada tahap sebelumnya. Pada *e-mail* tersebut akan tertera *PIN* dan *User ID* yang telah didaftarkan beserta link aktivasi;
- d. Klik *link* aktivasi tersebut atau masukkan kode aktivasi secara manual;

## 2. Cara pembuatan kode *billing*

Kode *Billing* adalah kode yang akan Wajib Pajak peroleh setelah memasukkan data transaksi perpajakan secara elektronik yang akan digunakan sebagai kode pembayaran pajak di teller Bank atau Kantor Pos, mesin ATM, atau *Internet Banking*.

Berikut tahapan cara untuk mendapatkan kode *billing*:

- a. Akses situs *Billing System* dengan alamat <http://sse.pajak.go.id>.
- b. Masukkan *User ID* dan *PIN* untuk melakukan *login*;
- c. *Field* NPWP, Nama, Alamat dan Kota akan secara otomatis terisi dengan data Wajib Pajak dan tidak bisa diubah
- d. Masukkan informasi terkait detail pembayaran berupa:
  - a) Jenis Pajak dengan memilih salah satu pilihan yang tersedia pada *drop-down box*;
  - b) Untuk setiap pilihan jenis pajak yang berbeda, *field* jenis setoran akan berubah mengikuti pilihan jenis pajak. Silahkan pilih jenis setoran yang tersedia pada *drop-down box*;
  - c) Nomor Objek Pajak (NOP) untuk pembayaran pajak terkait transaksi pengalihan hak atas tanah dan / atau bangunan dan kegiatan membangun sendiri;

- d) Pilih masa pajak dengan memilih bulan yang tersedia pada *drop-down box*. Pastikan Wajib Pajak telah memilih kedua *box*, misalnya Januari s.d. Januari;
  - e) Tahun Pajak;
  - f) Nilai Rupiah Pembayaran; dan
  - g) Nomor Surat Ketetapan Pajak (bila ada) Kemudian klik “Simpan”.
- e. Teliti kembali detail pembayaran pajak yang telah diinput kemudian klik “Terbitkan Kode *Billing*” untuk menerbitkan kode *billing*;
- f. Setelah sistem menerbitkan kode *billing*, Wajib Pajak dapat mencetaknya sebagai referensi pembayaran di loket bank, ATM, ataupun melalui internet banking. Pencetakan kode *billing* untuk beberapa setoran sekaligus dapat WP lakukan melalui menu “*View Data*”.
3. Melakukan Pembayaran dengan Kode *Billing*

Pembayaran dengan Kode *Billing* dapat dilakukan dengan beberapa cara berikut :

- a. melalui loket Bank atau Kantor Pos;
- b. melalui Anjungan Tunai Mandiri (ATM) Mandiri;
- c. melalui *Internet Banking* Mandiri.

4. Melakukan Pembayaran dengan Kode *Billing* Prosedur Pembayaran dengan Kode *Billing* Melalui Loker
  - a. Tunjukkan kode *billing* dan serahkan pajak kepada petugas loket teller bank / pos;
  - b. Setelah menginput kode *billing* dan menerima uang setoran pajak, teller akan melakukan konfirmasi untuk memastikan pembayaran sesuai dengan yang dimaksud;
  - c. Teller akan memproses transaksi dan Wajib Pajak akan mendapatkan Bukti Penerimaan Negara (BPN) yang dapat digunakan sebagai sarana pelaporan dan keperluan administrasi lain di Kantor Pelayanan Pajak.
5. Prosedur Pembayaran *Billing* Melalui ATM Mandiri
  - a. Pilih Menu BAYAR / BELI
  - b. Pilih Menu LAINNYA
  - c. Pilih Menu *MULTI PAYMENT*
  - d. Masukkan Kode Institusi dengan Kode: 10035 lalu tekan BENAR
  - e. Masukkan kode *billing* lalu tekan BENAR
  - f. Layar akan menampilkan pilihan transaksi pembayaran pajak yang akan dibayar, pilih pembayaran pajak yang akan dilakukan, lalu tekan YA

- g. Layar akan menampilkan detail tagihan pajak, jika telah sesuai tekan YA
- h. Transaksi telah selesai, tekan KELUAR
- i. Struk ATM yang tercetak dianggap sebagai Bukti Penerimaan Negara (BPN) yang dapat digunakan untuk pelaporan ke Kantor Pelayanan Pajak.

6. Prosedur Pembayaran *Billing* Melalui *Internet Banking* Mandiri

- a. *Login* dengan *User ID* dan *Password*
- b. Pilih menu Pembayaran
- c. Pilih Menu Pajak
- d. Pilih rekening yang akan digunakan untuk membayar
- e. Pilih jenis pajak 10035 Pajak
- f. Masukkan Kode *Billing*, klik Lanjutkan
- g. Pilih menu tagihan pajak yang hendak Wajib Pajak bayar dengan memberi tanda ✓ di sebelah kanan daftar tagihan pajak, klik Lanjutkan
- h. Cek informasi *billing* yang muncul. Jika telah sesuai, masukkan *PIN* yang digenerate oleh Token ke field yang tersedia. Pilih Kirim
- i. Muncul bukti validasi dari system serta muncul opsi cetak atau simpan Bukti Penerimaan Negara (BPN)

## 7. Fungsi menu-menu *Billing System*

### a. *Input Data*

Gunakan menu Input Data untuk memasukkan data pembayaran pajak ke SSP secara elektronik untuk mendapatkan kode *billing* sebagai kode pembayaran pengganti SSP manual.

### b. *View Data*

Digunakan jika Wajib Pajak (WP) hendak melihat kembali history data pembayaran pajak yang telah dimasukkan sebelumnya

- a) Cetak jika WP ingin mencetak *billing* kembali
- b) Hapus jika WP ingin menghapus record data pembayaran
- c) Cari jika WP ingin mencari data pembayaran berdasarkan tanggal perekaman data

### c. *Account*

- a) *My Account* dapat WP gunakan untuk mengubah akun dengan klik tombol “Edit”.
- b) Ubah *PIN* jika WP ingin mengubah *PIN*

### d. *Help* jika WP membutuhkan penjelasan lebih lanjut tentang *Billing System*

### e. *Log Out* jika telah selesai menggunakan layanan *Billing System*, silakan keluar dari program dengan menu tersebut.

## 2.4 Pengembangan Hipotesis

### 2.4.1 Pengaruh Kualitas Sistem (*System Quality*) Terhadap Sikap Penggunaan Sistem *E-Billing*

Purwanto dan Suharno (2017) menyatakan bahwa kualitas sistem adalah pengukuran proses sistem informasi yang berfokus pada hasil interaksi antara pengguna dan sistem. Kualitas sistem mempunyai atribut-atribut seperti ketersediaan peralatan, reliabilitas peralatan, kemudahan untuk digunakan, dan waktu respon merupakan faktor penentu mengapa sebuah sistem informasi digunakan atau tidak digunakan, dan untuk menilai kesuksesan sebuah sistem maka sistem harus memiliki kualitas yang baik.

Kualitas sistem *e-billing* yang diterapkan oleh Direktorat Jenderal Pajak menyangkut keterkaitan fitur dalam sistem termasuk performa sistem dan *user interface*. Semakin baik kualitas sistem *e-billing* dari segi kelengkapan menu, kemudahan mengakses, kecepatan akses, dan keandalan koneksi akan menyebabkan semakin tingginya penggunaan sistem *e-billing* dan juga akan mempengaruhi sikap pengguna sistem *e-billing*, jika pengguna sistem *e-billing* tidak merasa puas, maka sistem informasi tersebut belum dapat dikatakan sukses.

Hal tersebut sesuai dengan teori kesuksesan sistem informasi model dari penelitian DeLone dan McLean (1992) yang digunakan penulis sebagai landasan teori dalam penelitian ini menyatakan bahwa kesuksesan sebuah sistem informasi dapat direpresentasikan oleh karakteristik kualitatif dari kualitas sistem (*system quality*) dan

kualitas output berupa informasi yang dihasilkan (*information quality*). Kesuksesan juga dapat dinilai dari sikap dan kegunaan sistem yang diterapkan bagi penggunanya. Sikap atau perasaan yang ditimbulkan pengguna sistem dalam menggunakan sebuah sistem untuk melaksanakan tugas-tugasnya merupakan sebuah gambaran kesuksesan sistem informasi dan kualitas sistem informasi.

Hasil penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Mellouli, dkk. (2017) menunjukkan bahwa kualitas sistem berpengaruh signifikan positif terhadap niat menggunakan sistem pajak online. Kemudian penelitian yang dilakukan Purwanto dan Suharno (2017) menunjukkan hasil bahwa kualitas sistem berpengaruh terhadap penggunaan sistem. Hal ini berarti jika kualitas sistem *e-billing* baik maka pengguna akan merasa nyaman menggunakan sistem ini sehingga berpotensi mempengaruhi sikap pengguna untuk tetap menggunakan sistem tersebut dalam membayar pajak, sehingga hipotesis pertama yang dibentuk sebagai berikut.

H1: Kualitas sistem (*system quality*) berpengaruh positif terhadap sikap penggunaan sistem *e-billing*

#### **2.4.2 Pengaruh Kualitas Informasi (*Information Quality*) Terhadap Sikap Penggunaan Sistem *E-Billing***

Menurut Sutabri (2012) kualitas dari suatu informasi tergantung dari tiga hal, yaitu informasi harus akurat (*accurate*), tepat waktu (*timeliness*), dan relevan (*relevance*). Kualitas informasi ini sendiri berfokus pada informasi yang akan

dihasilkan oleh sistem informasi. Kualitas informasi juga berarti menentukan kesuksesan desain dari suatu sistem dimana jika desain ini mudah dipahami dan dimengerti oleh pengguna, maka sistem informasi tersebut dapat dikatakan sukses Kirana (2010).

Kualitas informasi *e-billing* yang diterapkan oleh Direktorat Jenderal Pajak menyangkut keterkaitan *output* yang berhubungan dengan nilai, manfaat dan relevansi dari informasi yang dihasilkan bagi pengguna sistem. Jika kualitas informasi dari sistem *e-billing* ini baik atau pengguna memperoleh manfaat lebih dari sistem tersebut maka akan berdampak pada sikap pengguna. Sikap *e-billing* bisa dikatakan suatu pernyataan orang atau wajib pajak terhadap tata cara pembayaran pajak, dimana dapat dilakukan kapan saja dan dimana saja melalui situs pajak, serta penggunaan sistem *e-billing* ini akan memberi kemudahan bagi WP dalam hal pembayaran pajak.

Hal tersebut sesuai dengan teori kesuksesan sistem informasi model dari penelitian DeLone dan McLean (1992) yang digunakan penulis sebagai landasan teori dalam penelitian ini menyatakan bahwa kesuksesan sebuah sistem informasi dapat direpresentasikan oleh karakteristik kualitatif dari kualitas sistem (*system quality*) dan kualitas output berupa informasi yang dihasilkan (*information quality*), Kualitas informasi dapat memberikan dampak yang signifikan terhadap individu. Suatu sistem dari penggunaan teknologi informasi harus dapat menyediakan informasi untuk pengambilan keputusan dalam suatu organisasi perusahaan. Kualitas dari suatu

informasi mempunyai beberapa dimensi, yang akan dijadikan ukuran keberhasilan dari kualitas informasi itu sendiri, dan informasi yang disajikan sesuai dengan harapan yang dapat memenuhi kebutuhan pengguna.

Hasil penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Purwanto dan Suharno (2017) dan Mellouli, dkk. (2017) menunjukkan bahwa kualitas informasi (*information quality*) berpengaruh signifikan terhadap niat penggunaan sistem, dan hasil penelitian yang dilakukan oleh Radityo dan Zulaikha (2007) menunjukkan bahwa kualitas informasi berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna sistem. Hal ini berarti memberikan penegasan bahwa jika kualitas informasi dari sistem *e-billing* mampu menghasilkan informasi yang tepat waktu, akurat, sesuai kebutuhan, dan relevan serta memenuhi kriteria maka akan berpengaruh terhadap sikap pengguna dalam penerimaan sistem *e-billing* tersebut. Semakin baik kualitas informasi, akan semakin tepat pula keputusan yang diambil, sehingga hipotesis kedua yang dibentuk adalah sebagai berikut.

H2: Kualitas informasi (*information quality*) berpengaruh positif terhadap sikap penggunaan sistem *e-billing*

#### **2.4.3 Pengaruh Kemudahan Penggunaan (*Ease of Use*) Terhadap Sikap Penggunaan Sistem *E-Billing***

Persepsi tentang kemudahan dalam penggunaan sebuah teknologi didefinisikan sebagai suatu ukuran dimana individu percaya bahwa sistem informasi

dapat dengan mudah dipahami dan digunakan (Davis, 1989). Kemudahan penggunaan juga didefinisikan sebagai sejauh mana seseorang percaya bahwa menggunakan suatu teknologi akan bebas dari usaha (Jogiyanto, 2007).

Dari definisi ini diketahui bahwa persepsi kemudahan penggunaan merupakan suatu kepercayaan (*belief*) terhadap kemampuan seseorang dalam menggunakan atau mengoperasikan suatu sistem/ teknologi. Seseorang yang merasa mampu atau mudah dalam menggunakan teknologi akan memiliki perasaan yang positif terhadap penggunaan teknologi. Variabel kemudahan penggunaan ini memberikan indikasi bahwa sistem *e-billing* yang diterapkan Dirjen Pajak dibuat bukan untuk mempersulit pemakainya, namun justru sistem *e-billing* ini dibuat dengan tujuan memberikan kemudahan bagi pemakainya. Dengan demikian, Wajib Pajak yang menggunakan sistem pembayaran pajak online akan bekerja lebih mudah jika dibandingkan dengan seseorang yang bekerja secara manual.

Hal tersebut sesuai dengan teori *Technology Acceptance Model* (TAM) yang digunakan penulis sebagai landasan teori dalam penelitian ini bahwa TAM adalah salah satu model yang dibangun untuk menganalisis dan memahami faktor-faktor yang mempengaruhi diterimanya penggunaan teknologi komputer. Persepsi terhadap kemudahan penggunaan teknologi dan persepsi terhadap daya guna sebuah teknologi berhubungan dengan sikap seseorang pada penggunaan teknologi tersebut. Kegunaan dan kemudahan penggunaan adalah dua karakteristik yang banyak dipelajari secara mendalam karena merupakan hal utama dalam TAM.

Beberapa penelitian sebelumnya yang membuktikan bahwa persepsi kemudahan penggunaan memiliki pengaruh terhadap sikap penggunaan teknologi, antara lain penelitian yang dilakukan Yusup, dkk. (2015), Moorthy, dkk. (2014), Wilson dan Mbamba, (2017) yang menyatakan bahwa Persepsi kemudahan penggunaan berpengaruh signifikan terhadap sikap dan niat untuk menggunakan sistem informasi.

Berdasarkan landasan teori dan penelitian sebelumnya, Kemudahan penggunaan merupakan suatu sikap di mana seseorang berpikir bahwa menggunakan suatu teknologi akan bebas dari usaha. Hal ini dapat disimpulkan bahwa jika Wajib Pajak beranggapan penggunaan layanan *e-billing* mudah dipahami, simple, mudah pengoperasiannya, dan tidak membutuhkan banyak usaha, maka Wajib Pajak tersebut akan tetap menggunakan *e-billing* dan akan berlanjut di masa yang akan datang, sehingga hipotesis ketiga yang dibentuk adalah sebagai berikut.

H3: Kemudahan Penggunaan (*Perceived Ease of Use*) berpengaruh positif terhadap sikap penggunaan sistem *e-billing*

#### **2.4.4 Pengaruh Keamanan (*Security*) Terhadap Sikap Penggunaan Sistem *E-Billing***

Menurut Firmawan dan Marsono (2009) Keamanan (*security*) berarti bahwa penggunaan sistem informasi itu aman, risiko hilangnya data atau informasi sangat kecil, dan risiko pencurian (*hacking*) rendah. Sedangkan kerahasiaan (*secrecy*) berarti

segala hal yang berkaitan dengan informasi pribadi pengguna terjamin kerahasiaannya, tidak ada orang yang mengetahuinya. Keamanan dalam bertransaksi melalui *e-billing* akan memberikan rasa aman bagi Wajib Pajak dalam membayar kewajiban perpajakan, rasa aman ini mendorong timbulnya kepuasan yang dirasakan.

Hal tersebut sesuai dengan teori adopsi teknologi (TAM) yang digunakan penulis sebagai landasan teori, bahwa TAM adalah salah satu model yang dibangun untuk menganalisis dan memahami faktor-faktor yang mempengaruhi diterimanya penggunaan teknologi komputer. Berkaitan dengan penelitian ini variabel keamanan penggunaan sistem *e-billing*, kebanyakan pengguna (*user*) tidak memahami betul risiko keamanan dan kerahasiaan dari *e-billing*. Apabila seluruh Wajib Pajak yang menggunakan *e-billing* tersebut berpikir bahwa fasilitas *e-billing* dapat menjaga kerahasiaan data dalam melaporkan pajak serta terjaga keamanannya, maka minat perilaku Wajib Pajak dalam menggunakan fasilitas *e-billing* tersebut dapat meningkat. Dan sebaliknya, apabila Wajib Pajak tersebut berpikir bahwa fasilitas *e-billing* ini tidak menjamin kerahasiaan akan terjaga, sehingga tidak tercermin keamanan, maka sikap atau perilaku Wajib Pajak dalam menggunakan fasilitas *e-billing* ini dapat menurun.

Beberapa penelitian sebelumnya yang membuktikan bahwa *security* berpengaruh positif terhadap penggunaan sistem informasi seperti penelitian Pikkarainen, dkk. (2004), Stalfors dan Nykvist (2011), serta penelitian Wang dan Liu (2009). Penelitian Wang dan Liu (2009) menyimpulkan bahwa keamanan web harus

dimasukkan ke dalam model TAM. Penelitian tersebut mengeksplorasi bagaimana sikap dan keamanan web mempengaruhi TAM. Hasil penelitian Wang dan Liu (2009) menemukan bahwa keamanan web berpengaruh positif dan signifikan terhadap sikap kognitif dan afektif. Temuan ini menunjukkan bahwa sikap merupakan faktor penting dalam perilaku terhadap niat penggunaan sistem, baik TAM dan model TRA bahwa sikap adalah keyakinan yang relevan ditentukan oleh seseorang, dan keamanan merupakan variabel penting yang terkait dengan kepercayaan. Berdasarkan penjelasan tersebut maka hipotesis keempat yang dibentuk adalah sebagai berikut:

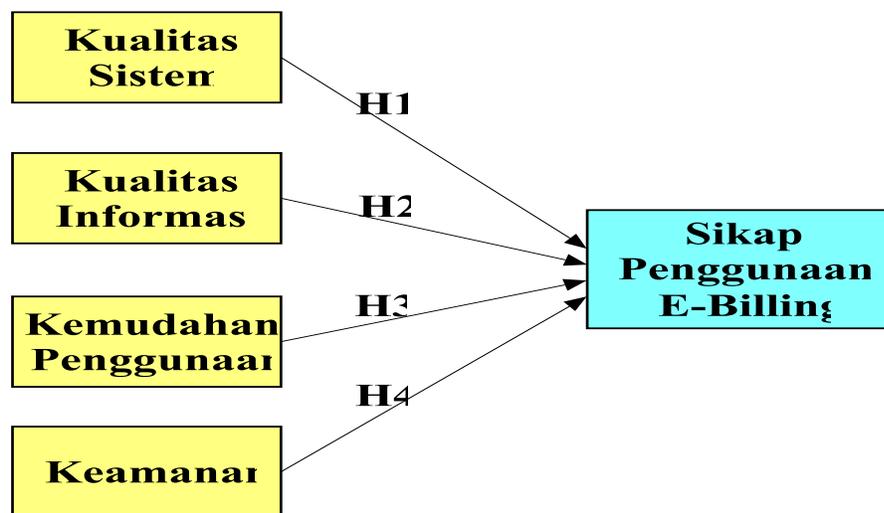
H4: Keamanan (*Security*) berpengaruh positif terhadap sikap penggunaan sistem *e-billing*

## **2.5 Kerangka Pemikiran Teoritis dan Hipotesis**

Dalam keputusan Menteri Keuangan Nomor 1329/KMK.01/2015 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Publik di Lingkungan Kementerian Keuangan, adapun 9 unsur untuk survei kepuasan masyarakat yaitu persyaratan, prosedur, waktu pelayanan, biaya / tarif, produk spesifikasi, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, maklumat pelayanan, penanganan pengaduan, saran, dan masukan, tercakup unsur prosedur pembayaran pajak yang diurai menjadi 2 (dua) faktor, yaitu proses pelaporan dan penyetoran pajak. Kedua faktor tersebut turut menjadi unsur prosedur pembayaran pajak yang merupakan penyusun survei kepuasan masyarakat, fokus dalam penelitian ini adalah

survei terkait dengan proses pembayaran pajak dengan menggunakan sistem elektronik yaitu dengan fasilitas *e-billing*.

Untuk menunjukkan adanya pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen, dikembangkan sebuah model penelitian. Penelitian ini menggunakan satu variabel dependen (yaitu sikap terhadap penggunaan *e-billing*), empat variabel independen (yaitu kualitas sistem, kualitas informasi, kemudahan penggunaan, dan keamanan). Gambar 2.2 menyajikan rerangka pemikiran teoritis untuk pengembangan hipotesis pada penelitian ini.



**Gambar 2.2 Kerangka Teoritis**

Sumber: (Delone & Mclean, 1992), (Davis, 1989), (Wang & Liu, 2009)

Hipotesis adalah suatu proporsi, kondisi prinsip yang dianggap benar dan barangkali tanpa keyakinan agar dapat ditarik suatu konsekuensi yang logis dan cara ini kemudian diadakan pengujian tentang kebenaran dengan menggunakan data-data yang ada. Adapun pengembangan hipotesis yang terkait dengan penelitian ini adalah:

- H1: Kualitas sistem informasi (*system quality*) berpengaruh positif terhadap sikap penggunaan sistem *e-billing*
- H2: Kualitas informasi (*information quality*) berpengaruh positif terhadap sikap penggunaan sistem *e-billing*
- H3: Kemudahan Penggunaan (*Perceived Ease of Use*) berpengaruh positif terhadap sikap penggunaan sistem *e-billing*
- H4: Keamanan (*Security*) berpengaruh positif terhadap sikap penggunaan sistem *e-billing*

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Jenis Penelitian**

Penelitian ini menggunakan pendekatan survey lapangan untuk mendapatkan informasi guna menguji hipotesis. Dalam pendekatan ini peneliti mengumpulkan tanggapan Wajib Pajak yang sudah menggunakan maupun yang pernah mencoba menggunakan sistem pembayaran elektronik (*e-billing*).

#### **3.2 Lokasi Penelitian**

Penelitian ini dilakukan pada wilayah kerja Kantor Pelayanan Pajak Pratama Sleman dengan objek penelitian para Wajib Pajak pengguna aplikasi *e-billing*. Jenis pendekatan dari penelitian ini merupakan pendekatan asosiatif, yang menghubungkan dua variabel atau lebih. Sementara itu hubungan antara variabel dalam penelitian ini adalah hubungan kausal, yaitu hubungan yang bersifat sebab akibat, ada variabel yang mempengaruhi dan dipengaruhi (Sugiyono, 2013).

#### **3.3 Populasi dan Sampel**

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2011:80). Berdasarkan

pengertian tersebut, maka yang menjadi populasi dalam penelitian ini adalah seluruh Wajib Pajak yang telah menggunakan sistem *e-billing* di wilayah Kabupaten Sleman.

Sampel merupakan bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh suatu populasi (Sugiyono, 2011:81). Penelitian ini menggunakan *non-probability sampling*. Menurut Martono (2010) *non-probability sampling* merupakan teknik sampling yang tidak memberikan peluang atau kesempatan yang sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *convenience sampling*.

*Convenience sampling* adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data (Sugiyono, 2011: 85). Sampel pada penelitian ini adalah Wajib Pajak yang sudah menggunakan maupun yang pernah mencoba menggunakan sistem pembayaran elektronik (*e-billing*) yang secara kebetulan ditemui pada saat penelitian di KPP Sleman. Wajib Pajak yang terdaftar di Kabupaten Sleman berjumlah 189.863 orang dan yang menggunakan fasilitas *e-billing* sebanyak 14.286 (KPP Sleman, 2017). Penentuan jumlah sampel dalam penelitian menggunakan rumus *Slovin* menurut Umar (2011: 78), yaitu sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

$$n = \frac{14.286}{1 + 14.286 \cdot 0,10^2}$$

$$n = 99,30 \text{ (dibulatkan menjadi 100)}$$

Keterangan:

n : ukuran sampel

N: ukuran populasi

e : persen kelonggaran ketidaktelitian karena kesalahan pengambilan sampel yang masih dapat ditolerir atau diinginkan misalnya 10%

### **3.4 Teknik Pengumpulan Data**

Penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data dengan kuesioner yang disebarakan kepada sampel penelitian yang bersangkutan. Teknik angket (kuesioner) merupakan suatu pengumpulan data dengan memberikan atau menyebarkan daftar pertanyaan/pernyataan kepada responden dengan harapan memberikan respons atas daftar pertanyaan tersebut (Umar, 2011:49). Penelitian ini menggunakan metode angket/kuesioner yang menggunakan referensi penelitian-penelitian sebelumnya, dengan mengasumsikan bahwa responden adalah orang yang paling tahu tentang dirinya dan pernyataan yang diberikan dapat dipercaya karena adanya persamaan yang diajukan dalam penelitian.

Rancangan kuesioner dalam penelitian ini meliputi data responden yang terdiri dari 4 konstruk atau dimensi yang dikembangkan ke dalam butir pertanyaan yang akan diberikan kepada seluruh responden. Butir/item pertanyaan dari konstruk/dimensi tersebut merupakan pengukuran penerimaan sistem *e-billing* dari para pengguna sistem tersebut. Kuesioner diberikan disertai dengan surat

permohonan izin dan penjelasan mengenai tujuan dari penelitian yang dilakukan tersebut. Selain itu, dalam penyebaran kuesioner juga disertakan petunjuk pengisian yang jelas agar memudahkan responden dalam memberikan jawabannya secara lengkap.

### **3.5 Definisi Operasional Variabel**

Definisi operasional adalah penentuan konstruk sehingga menjadi variabel yang dapat diukur. Definisi operasional menjelaskan cara tertentu yang digunakan untuk mengoperasionalkan konstruk sehingga memungkinkan bagi peneliti lain untuk mereplikasi pengukuran dengan cara yang sama atau mengembangkan cara pengukuran konstruk yang lebih baik (Wijaya, 2013). Adapun definisi operasional variabel dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

#### **3.5.1 Variabel Independen**

Variabel independen disebut juga dengan variabel bebas, stimulus, atau *predictor antecedent*. Variabel independen adalah variabel yang mempengaruhi atau menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependen (Darmawan, 2014). Variabel independen dalam penelitian ini, antara lain:

##### **3.5.1.1 Variabel Kualitas Sistem**

Kualitas sistem merupakan sistem ciri karakteristik kualitas yang diinginkan dari sistem informasi itu sendiri, dan kualitas informasi karakteristik produk. Persepsi

responden terhadap indikator kemudahan penggunaan diukur dengan menggunakan *rating scale* 1- 4 yang diadaptasi dari penelitian DeLone dan McLean (2003).

Dalam penelitian ini Variabel Kualitas Sistem indikatornya meliputi :

1. Kelengkapan Menu
2. Kemudahan Mengakses
3. Kecepatan Akses
4. Keandalan Koneksi

### **3.5.1.2 Variabel Kualitas Informasi**

Kualitas informasi berfokus pada informasi yang dihasilkan oleh sistem informasi, Menurut Pitt, dkk. (1995) kualitas informasi (*Information Quality*) 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. Persepsi responden terhadap indikator kemudahan penggunaan diukur dengan menggunakan *rating scale* 1- 4 yang diadaptasi dari penelitian McGill, dkk. (2003).

Dalam penelitian ini Variabel kualitas informasi indikatornya meliputi:

1. Keakuratan Informasi
2. Ketepatan Waktu
3. Kelengkapan Informasi
4. Penyajian Informasi

### 3.5.1.3 Variabel Kemudahan Penggunaan

Persepsi kemudahan penggunaan dalam penggunaan adalah tingkat keyainan seseorang bahwa suatu sistem tertentu akan membuatnya bebas dari usaha yang keras dalam mempelajari sistem tersebut. Tingkat persepsi kemudahan dalam penggunaan diukur dengan *rating scale* mulai dari poin 1 yang menyatakan sangat tidak setuju sampai dengan poin 4 yang menyatakan sangat setuju. Persepsi responden terhadap indikator kemudahan penggunaan diukur dengan menggunakan *rating scale* 1-4 yang diadaptasi dari penelitian Davis (1989).

Dalam penelitian ini kemudahan penggunaan indikatornya meliputi:

1. Mudah Dipelajari
2. Jelas dan Dapat Dimengerti
3. Mudah untuk Menjadi Mahir
4. Mudah Mengoperasikan

### 3.5.1.4 Variabel Keamanan

Keamanan mengacu pada tingkat orang percaya bahwa informasi pribadi lewat internet mempunyai alat pengaman yang baik dan dijamin tidak akan dapat diakses oleh pihak lain. Variabel ini diukur dengan indikator pertanyaan yang diadaptasi dari penelitian Wang dan Liu (2009). Persepsi responden terhadap indikator tersebut diukur dengan *rating scale* 1- 4 mulai dari poin 1 yang menyatakan sangat tidak setuju sampai dengan poin 4 yang menyatakan sangat setuju.

Dalam penelitian ini keamanan indikatornya meliputi:

1. Keamanan Informasi Data WP
2. Keamanan Password
3. Keamanan Serangan Hacker

### **3.5.2 Variabel Dependen**

Variabel dependen disebut juga dengan variabel terikat, *output*, atau konsekuen. Variabel dependen adalah variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat karena adanya variabel independen (Darmawan, 2014). Variabel dependen dalam penelitian ini adalah sikap penggunaan *e-billing*. Sikap terhadap perilaku didefinisikan oleh sebagai perasaan-perasaan positif atau negatif dari seseorang jika harus melakukan perilaku yang akan ditentukan (Davis, 1989). Sikap penggunaan, menunjukkan minat pemakai (seperti apa yang ia rasakan, baik atau buruk) dan aturan-aturan subyektif yang berkaitan dengan perilaku, yang dapat diukur dari frekuensi penggunaannya atau penerimaan dan penolakan terhadap suatu sistem. Variabel ini diukur dengan indikator pertanyaan yang diadaptasi dari penelitian Taylor dan Todd (1995).

### **3.6 Instrumen Penelitian**

Instrumen utama dalam penelitian ini adalah kuesioner. Pengukuran dilakukan dengan menggunakan *rating scale*. Menurut Sugiyono (2013:93) skala

rating adalah data mentah yang diperoleh berupa angka kemudian ditafsirkan dalam pengertian kualitatif. Dalam skala model *rating scale*, responden tidak akan menjawab salah satu dari jawaban kualitatif yang telah disediakan, tapi menjawab salah satu jawaban kuantitatif yang telah disediakan. Oleh karena itu, *rating scale* ini lebih fleksibel, tidak terbatas pengukuran sikap saja tetapi bisa juga mengukur persepsi responden terhadap fenomena. Instrumen penelitian ini menggunakan instrumen pada penelitian sebelumnya yang relevan. *rating scale* yang digunakan adalah rentang nilai 1 sampai dengan 4. Prosedur pengukuran adalah sebagai berikut:

1. Responden diminta untuk menjawab pertanyaan-pertanyaan umum yang akan dipergunakan sebagai dasar apakah responden masuk dalam kriteria atau tidak
2. Responden diminta untuk menyatakan setuju atau tidak setuju terhadap pernyataan yang diajukan peneliti atas dasar persepsi masing-masing responden. Jawaban terdiri dari 4 pilihan, yakni : Sangat Setuju (SS), Setuju (S), Tidak Setuju (TS), dan Sangat Tidak Setuju (STS).
3. Pemberian nilai (*scoring*). Untuk jawaban Sangat Setuju (SS) diberikan nilai 4 dan seterusnya menurun sampai pada jawaban Sangat Tidak Setuju (STS).

**Tabel 3.1 Bobot Nilai Jawaban Responden**

Jawaban	Nilai
Sangat Setuju (SS)	4
Setuju (S)	3
Tidak Setuju (TS)	2
Sangat Tidak Setuju (STS)	1

### **3.7 Uji Coba Kuesioner**

Sebelum dilakukannya penyebaran kuesioner kepada responden yang sebenarnya, peneliti melakukan uji coba (*pilot testing*) terlebih dahulu terhadap instrumen dengan tujuan untuk mengetahui tinggi rendahnya tingkat reliabilitas dan validitas atas kuesioner penelitian ini. Menurut Gulo (2000) *pilot testing* adalah uji coba instrumen penelitian kepada bagian dari populasi yang bukan sampel untuk mengetahui instrumen cukup andal atau tidak, komunikatif, dapat dipahami, dan sebagainya. Uji coba kuesioner dilakukan pada 30 Wajib Pajak *e-billing*. Responden yang sudah diikutkan dalam uji coba kuesioner tidak diikutsertakan sebagai sampel dalam penelitian ini.

Widodo (2009) menjelaskan bahwa instrumen pengukuran variabel dalam penelitian kuantitatif harus memenuhi beberapa persyaratan agar menghasilkan data pengukuran variabel penelitian yang akurat. Persyaratan yang paling banyak dikemukakan oleh para ahli dan dianggap syarat baku adalah validitas dan reliabilitas. Jadi uji coba kuesioner ini bertujuan untuk menguji kesahihan (validitas), kehandalan (reliabilitas).

### **3.8 Teknik Analisis Data**

#### **3.8.1 Uji Instrumen**

Menurut Widodo (2009) menjelaskan bahwa instrumen pengukuran variabel dalam penelitian kuantitatif harus memenuhi beberapa persyaratan agar menghasilkan

data pengukuran variabel penelitian yang akurat. Persyaratan yang paling banyak dikemukakan oleh para ahli dan dianggap syarat baku adalah validitas dan reliabilitas.

### 3.8.1.1 Uji Validitas

Validitas/kesahihan adalah suatu indeks yang menunjukkan alat ukur tersebut benar-benar mengukur apa yang diukur dan berkaitan dengan akurasi instrument penelitian yang digunakan. Untuk mengetahui apakah kuesioner yang disusun tersebut itu valid / sah, maka perlu diuji dengan uji korelasi antara skor (nilai) tiap-tiap butir pertanyaan dengan skor total kuesioner tersebut (Noor, 2011:132).

Instrumen yang valid berarti alat ukur yang digunakan untuk mendapatkan data (mengukur) itu valid. Valid berarti instrumen tersebut dapat digunakan untuk mengukur apa yang hendak diukur (Sugiyono, 2013:348).

Pengujian validitas tiap butir digunakan analisis item, yaitu mengkorelasikan skor tiap butir dengan skor total yang merupakan jumlah tiap skor butir. Data penelitian ini uji validitas dilakukan menggunakan korelasi *bivariate* dengan bantuan program SPSS.

Hasil analisis korelasi *bivariate* dapat diketahui dengan melihat output *Cronbach's Alpha* yang ada pada kolom *Correlated Item – Total Correlation*. Pengujian menggunakan tingkat signifikansi 5% dengan kriteria pengujian apabila nilai *pearson correlation* < t tabel maka butir pertanyaan dikatakan tidak valid,

sedangkan apabila nilai *pearson correlation* > t tabel maka butir pertanyaan dapat dikatakan valid.

### 3.8.1.2 Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah indeks yang menunjukkan sejauh mana suatu alat pengukur dapat dipercaya atau dapat diandalkan. Reliabilitas menunjukkan kemantapan/konsistensi hasil pengukuran. Suatu alat pengukur dikatakan mantap atau konsisten, apabila untuk mengukur sesuatu yang berulang kali, alat pengukur itu menunjukkan hasil yang sama, dalam kondisi yang sama (Noor, 2011:131).

Dengan demikian, Suatu alat ukur atau instrumen dikatakan memiliki reliabilitas yang baik apabila alat ukur atau instrument tersebut selalu memberikan hasil yang sama meskipun digunakan berkali-kali baik oleh peneliti yang sama maupun oleh peneliti yang berbeda. Oleh karena itu, pengujian reliabilitas angket dimaksudkan untuk mengetahui sejauh mana konsistensi hasil pengukuran yang dilakukan (Sudarmanto, 2005:89).

Pada penelitian ini, uji reliabilitas dilakukan dengan cara *one shoot* yaitu pengukuran yang hanya dilakukan sekali dan kemudian hasilnya dibandingkan dengan pertanyaan lain atau mengukur korelasi antar jawaban pertanyaan dengan teknik *Cronbach Alpha*. *Cronbach Alpha* adalah tolak ukur atau patokan yang digunakan untuk menafsirkan korelasi antara skala yang dibuat dengan semua skala variabel yang ada.

Pengujian dilakukan pada setiap butir pernyataan pada tiap butir pertanyaan variabel. Suatu konstruk atau variabel dikatakan reliabel jika nilai *Cronbach's Alpha*  $> 0,70$  (Ghozali, 2016:48). Pengujian reliabilitas akan dilakukan dengan bantuan *SPSS Statistics*.

### **3.8.2 Uji Asumsi Klasik**

#### **3.8.2.1 Uji Normalitas**

Uji Normalitas digunakan untuk menguji apakah dalam sebuah model regresi variabel pengganggu atau residual terdistribusi normal atau tidak normal (Hamta, 2015:88). Penelitian ini melakukan uji normalitas data untuk mengetahui apakah variabel dependen dan independen berdistribusi normal atau tidak. Untuk mendeteksi normalitas data, pada penelitian ini dilakukan uji statistik *Kolmogorov-Smirnov Test (K-S)* dengan melihat nilai signifikan pada  $K-S > 0,05$ . Jika nilai signifikan yang dihasilkan  $< 0,05$  maka data tidak berdistribusi normal, jika nilai signifikan yang dihasilkan  $> 0,05$  maka data berdistribusi normal (Widarjono, 2015).

#### **3.8.2.2 Uji Multikolinearitas**

Multikolinearitas adalah adanya suatu hubungan linear yang sempurna (mendekati sempurna) antara beberapa atau semua variabel bebas (Kuncoro, 2007:98). Uji multikolinearitas digunakan untuk menguji apakah pada model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (independen). Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi diantara variabel independen. Jika variabel

independen saling berkorelasi, maka variabel-variabel ini tidak ortogonal. Variabel ortogonal adalah variabel independen yang nilai korelasi antar sesama variabel independen sama dengan nol. Jika terjadi korelasi terdapat masalah multikolinearitas yang harus diatasi.

Salah satu cara untuk mendeteksi ada tidaknya multikolinearitas di dalam model regresi dapat dilihat dari nilai *tolerance* dan lawannya *varian inflation factor* (VIF). Nilai *tolerance* yang rendah sama dengan nilai VIF yang tinggi. Nilai VIF dapat dihitung dengan rumus (Ghozali, 2016:103):

$$\text{VIF} = 1 / \text{Tolerance}$$

Nilai *cut off* yang umum dipakai untuk menunjukkan adanya multikolinearitas adalah nilai *Tolerance*  $\leq 0.10$  atau sama dengan nilai VIF  $\geq 10$  menunjukkan tidak terdapat multikolinearitas (Ghozali, 2016:104).

### **3.8.2.3 Uji Heteroskedastisitas**

Uji Heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Model regresi yang baik adalah regresi yang tidak terjadi heteroskedastisitas. Gejala heteroskedastisitas dapat dideteksi dengan menggunakan grafik *scatter plot* dengan analisis menggunakan program SPSS. Dasar analisis yang digunakan adalah sebagai berikut:

1. Jika ada pola tertentu, seperti titik-titik yang ada membentuk pola tertentu yang teratur (bergelombang, melebur kemudian menyempit), maka mengindikasikan telah terjadi heteroskedastisitas.
2. Jika tidak ada pola yang jelas, serta titik-titik menyebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y, maka tidak terjadi heteroskedastisitas (Ghozali, 2016:134).

Analisis dengan grafik plots memiliki kelemahan yang cukup signifikan oleh karena jumlah pengamatan mempengaruhi hasil plotting. Semakin sedikit jumlah pengamatan semakin sulit menginterpretasikan hasil grafik plot. Oleh sebab itu diperlukan uji statistik yang lebih dapat menjamin keakuratan hasil. Dasar pengambilan keputusan pada uji heteroskedastisitas yakni :

1. Jika nilai signifikansi lebih besar dari 0.05, kesimpulannya adalah tidak terjadi heteroskedastisitas.
2. Jika nilai signifikansi lebih kecil dari 0.05, kesimpulannya adalah terjadi heteroskedastisitas.

Dalam penelitian ini uji statistik yang digunakan untuk mendeteksi ada tidaknya heteroskedastisitas yaitu dengan uji Glejser. Uji Glejser mengusulkan untuk meregres nilai absolute residual terhadap variabel independen (Ghozali, 2016) dengan persamaan regresi sebagai berikut:

$$|U_t| = \alpha + \beta X_t + v_t$$

Jika variabel independen signifikan secara statistik mempengaruhi variabel dependen, maka ada indikasi terjadi heteroskedastisitas.

### **3.9 Analisis Regresi Linear Berganda**

Regresi adalah studi bagaimana satu variabel yaitu variabel dependen dipengaruhi oleh satu atau lebih dari variabel lain yaitu variabel independen dengan tujuan untuk mengestimasi dan / atau memprediksi nilai rata-rata variabel dependen didasarkan pada nilai variabel yang diketahui. Dengan demikian, tujuan utama regresi adalah untuk memprediksi nilai variabel dependen berdasarkan satu atau lebih variabel independen (Widarjono, 2015:7).

Dalam analisis regresi, selain mengukur kekuatan hubungan antara dua variabel atau lebih, juga menunjukkan arah hubungan antara variabel dependen dengan variabel independen. Variabel dependen diasumsikan random / stokastik, yang berarti mempunyai distribusi probabilistik. Variabel bebas diasumsikan memiliki nilai tetap dalam pengambilan sampel berulang (Priadana & Muis, 2009:185).

Regresi linier berganda digunakan untuk menguji pengaruh lebih dari satu independen variabel terhadap dependen variabel (Wijaya, 2013:62). Dalam penelitian ini Analisis regresi digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel independen seperti kualitas sistem, kualitas informasi, persepsi kemudahan penggunaan, dan keamanan terhadap sikap penerimaan Wajib Pajak dalam penggunaan sistem *e-billing*

sebagai variabel dependen, dianalisis menggunakan teknik regresi linear berganda karena memiliki lebih dari satu variabel independen yang berhubungan dengan satu variabel dependen. Untuk menguji regresi linear berganda digunakan bantuan program SPSS. Model persamaan regresi dari penelitian ini adalah:

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \beta_4 X_4 + e. \dots\dots\dots 3.1$$

Notasi:

- Y = Sikap penggunaan *E-Billing*
- $\alpha$  = Konstanta
- $\beta_{1234}$  = Koefisien Regresi
- X1 = Kualitas Sistem
- X2 = Kualitas Informasi
- X3 = Kemudahan Penggunaan
- X4 = Keamanan
- e = Error term / residual

### 3.9.1 Uji Hipotesis

#### 3.9.1.1 Analisis Koefisien Determinasi (Adjusted R<sup>2</sup>)

Koefisien determinasi (R<sup>2</sup>) pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Nilai koefisien determinasi adalah antara nol dan satu. Nilai R<sup>2</sup> yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen amat terbatas. Nilai yang mendekati satu berarti variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen. Secara umum koefisien determinasi untuk data silang (*cross-sectional data*) relatif rendah karena adanya variasi yang besar antara masing-masing

pengamatan, sedangkan untuk data runtun (*time series*) biasanya mempunyai nilai koefisien determinasi yang tinggi.

Kelemahan mendasar penggunaan koefisien determinasi adalah bias terhadap jumlah variabel independen yang dimasukkan kedalam model. Setiap tambahan satu variabel independen, maka  $R^2$  pasti meningkat tidak peduli apakah variabel tersebut berpengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen (Ghozali, 2016:95).

Pada penelitian ini menggunakan Adjusted  $R^2$  untuk mengevaluasi model regresi yang terbaik, karena nilai Adjusted  $R^2$  dapat naik atau turun apabila satu variabel independen ditambahkan ke dalam model. Dalam kenyataan nilai adjusted  $R^2$  dapat bernilai negatif, walaupun yang dikehendaki harus bernilai positif. Menurut Gujarati (2003) dalam Ghozali (2016) jika dalam uji empiris didapat nilai adjusted  $R^2$  negatif, maka nilai adjusted  $R^2$  dianggap bernilai nol. Secara matematis jika nilai  $R^2 = 1$ , maka Adjusted  $R^2 = R^2 = R^1$  sedangkan jika nilai  $R^2 = 0$ , maka adjusted  $R^2 = (1 - k)/(n - k)$ . Jika  $k > 1$ , maka adjusted  $R^2$  akan bernilai negatif.

Hasil perhitungan Adjusted  $R^2$  dalam penelitian ini dapat dilihat pada output Model Summary. Pada kolom Adjusted  $R^2$  dapat diketahui berapa persentase yang dapat dijelaskan oleh variabel-variabel bebas terhadap variabel terikat. Sedangkan sisanya dipengaruhi atau dijelaskan oleh variabel-variabel lain yang tidak dimasukkan dalam model penelitian.

### 3.9.1.2 Uji Parsial (t test)

Uji statistik t pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh suatu variabel penjelas / independen secara individual dalam menerangkan variasi variabel dependen (Ghozali, 2016:97).

Hipotesis nol ( $H_0$ ) yang hendak diuji adalah apakah suatu parameter ( $\beta_i$ ) sama dengan nol, atau:

$$H_0 : \beta_i = 0$$

Artinya apakah suatu variabel independen bukan merupakan penjelas yang signifikan terhadap variabel dependen. Hipotesis alternatifnya ( $H_A$ ) parameter suatu variabel tidak sama dengan nol, atau:

$$H_A : \beta_i \neq 0$$

Artinya, variabel tersebut merupakan penjelas yang signifikan terhadap variabel dependen.

Dasar pengambilan keputusan untuk Uji t dalam penelitian ini. Ghozali (2016) menjelaskan dua cara yang dapat digunakan sebagai dasar pengambilan keputusan Uji t, yakni melalui perbandingan t hitung dengan t tabel, dan melihat nilai signifikansi atau nilai probabilitas seperti dijelaskan dibawah ini:

Berdasarkan perbandingan t hitung dengan t tabel

- Jika nilai t hitung  $>$  t tabel maka variabel independen (bebas) berpengaruh terhadap variabel dependen (terikat).

- Jika nilai  $t$  hitung  $<$   $t$  tabel maka variabel independen (bebas) tidak berpengaruh terhadap variabel dependen (terikat).

Berdasarkan nilai signifikansi

- Jika nilai sig.  $<$  0.05, maka variabel independen berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen.
- Jika nilai sig.  $>$  0.05, maka variabel independen tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen.

## **BAB IV**

### **ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN**

Bab ini akan menguraikan hasil penelitian mengenai pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi, kemudahan penggunaan, dan keamanan terhadap sikap penggunaan sistem *e-billing* pada wajib pajak di Kabupaten Sleman. Data yang digunakan merupakan data primer hasil kuesioner yang berjumlah 100 orang responden. Pembahasan ini meliputi uraian tentang deskripsi responden, deskripsi variabel penelitian, dan pengujian hipotesis penelitian.

Sebelum penelitian dilaksanakan terlebih dahulu dalam penelitian ini dilakukan pengujian validitas dan reliabilitas terhadap item-item kuesioner dari variabel penelitian guna memperoleh kevalidan dan kesahihan data penelitian yang dimaksudkan untuk mendapatkan hasil penelitian yang baik dan dapat digeneralisasikan. Pengujian kevalidan dan kesahihan kuesioner penelitian menggunakan responden sebanyak 30 responden yang disebarkan secara langsung di wilayah Kabupaten Sleman. Dengan responden sebanyak 30 maka diperoleh besarnya  $r_{hitung}$  adalah sebesar 0,361. Berikut hasil pengujian kevalidan dan kesahihan item-item kuesioner dengan menggunakan bantuan program SPSS.

## 4.1 Uji Instrumen

### 4.1.1 Uji Validitas

Pengujian validitas dilakukan berdasarkan analisis item yaitu mengkorelasikan skor setiap item dengan skor variabel (hasil penjumlahan seluruh skor item pernyataan). Teknik korelasinya memakai *Pearson Correlation*, dihitung dengan menggunakan bantuan program SPSS. Item pernyataan dinyatakan valid apabila memiliki nilai *r* hitung lebih besar dari *r* tabel. Hasil uji validitas pada variabel penelitian dengan metode *Pearson Correlation* adalah sebagai berikut.

#### 4.1.1.1 Uji Validitas Variabel Kualitas Sistem

**Tabel 4.1 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Sistem (X1)**

Indikator	r hitung	r tabel	Keterangan
X1.1	0,656	0,361	Valid
X1.2	0,840	0,361	Valid
X1.3	0,795	0,361	Valid
X1.4	0,667	0,361	Valid
X1.5	0,832	0,361	Valid
X1.6	0,808	0,361	Valid

Sumber: Data Primer Diolah, 2017.

Pada tabel 4.1 hasil uji validitas berdasarkan hasil perhitungan pada variabel kualitas sistem, dapat diambil kesimpulan bahwa semua pernyataan dalam angket valid, karena memiliki nilai *pearson correlation* atau nilai *r* hitung lebih besar dari 0,361, Sehingga item pernyataan dapat diikutsertakan dalam kuesioner penelitian yang sesungguhnya.

#### 4.1.1.2 Uji Validitas Variabel Kualitas Informasi

**Tabel 4.2 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Informasi (X2)**

Indikator	r hitung	r tabel	Keterangan
X2.1	0,814	0,361	Valid
X2.2	0,757	0,361	Valid
X2.3	0,817	0,361	Valid
X2.4	0,621	0,361	Valid
X2.5	0,701	0,361	Valid
X2.6	0,620	0,361	Valid

Sumber: Data Primer Diolah, 2017.

Pada tabel 4.2 hasil uji validitas berdasarkan hasil perhitungan pada variabel kualitas informasi, dapat diambil kesimpulan bahwa semua pernyataan dalam angket valid, karena memiliki nilai *pearson correlation* atau nilai rhitung lebih besar dari 0,361. Semua pernyataan yang valid dapat digunakan lebih lanjut dalam penelitian ini.

#### 4.1.1.3 Uji Validitas Variabel Kemudahan Penggunaan

**Tabel 4.3 Hasil Uji Validitas Variabel Kemudahan Penggunaan (X3)**

Indikator	r hitung	r tabel	Keterangan
X3.1	0,901	0,361	Valid
X3.2	0,931	0,361	Valid
X3.3	0,905	0,361	Valid
X3.4	0,690	0,361	Valid
X3.5	0,865	0,361	Valid

Sumber: Data Primer Diolah, 2017.

Pada tabel 4.3 hasil uji validitas berdasarkan hasil perhitungan pada variabel kemudahan penggunaan, dapat diambil kesimpulan bahwa semua pernyataan dalam angket valid, karena memiliki nilai *pearson correlation* atau nilai rhitung lebih besar

dari 0,361. Sehingga item pernyataan dapat diikutsertakan dalam kuesioner penelitian yang sesungguhnya.

#### 4.1.1.4 Uji Validitas Variabel Keamanan

**Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas Variabel Keamanan (X4)**

Indikator	r hitung	r tabel	Keterangan
X4.1	0,777	0,361	Valid
X4.2	0,822	0,361	Valid
X4.3	0,873	0,361	Valid
X4.4	0,799	0,361	Valid
X4.5	0,878	0,361	Valid

Sumber: Data Primer yang Diolah, 2017.

Pada tabel 4.4 hasil uji validitas berdasarkan hasil perhitungan pada variabel keamanan, dapat diambil kesimpulan bahwa semua pernyataan dalam angket valid, karena memiliki nilai *pearson correlation* atau nilai r hitung lebih besar dari 0,361. Semua pernyataan yang valid dapat digunakan lebih lanjut dalam penelitian ini.

#### 4.1.1.5 Uji Validitas Variabel Sikap

**Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas Variabel Sikap (Y)**

Indikator	r hitung	r tabel	Keterangan
Y1.1	0,811	0,361	Valid
Y1.2	0,855	0,361	Valid
Y1.3	0,863	0,361	Valid
Y1.4	0,792	0,361	Valid

Sumber: Data Primer yang Diolah, 2017.

Pada tabel 4.5 hasil uji validitas berdasarkan hasil perhitungan pada variabel sikap, dapat diambil kesimpulan bahwa semua pernyataan dalam angket valid, karena

memiliki nilai *pearson correlation* atau nilai r hitung lebih besar dari 0,361. Sehingga item pernyataan dapat diikutsertakan dalam kuesioner penelitian yang sesungguhnya.

#### 4.1.2 Uji Reliabilitas

Pengujian reliabilitas dalam penelitian ini dilakukan dengan menghitung besarnya nilai *Cronbach's Alpha* instrumen dari masing-masing variabel yang diuji. Apabila nilai *Cronbach's Coefficient Alpha* lebih besar dari 0,7, maka jawaban dari para responden pada kuesioner sebagai alat pengukur dinyatakan *reliabel*. Jika nilai *Cronbach's Coefficient Alpha* lebih kecil 0,7, maka jawaban dari para responden pada kuesioner sebagai alat pengukur dinyatakan tidak *reliabel*. Hasil uji validitas pada variabel penelitian dengan metode *Cronbach's Alpha* adalah sebagai berikut.

##### 4.1.2.1 Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Sistem

**Tabel 4.6 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Sistem (X1)**

<i>Cronbach's Alpha</i>	Item Pertanyaan	Keterangan
0.860	6	Reliabel

Sumber: Data Primer yang Diolah, 2017.

Pada tabel 4.6 hasil analisis diperoleh nilai koefisien *cronbach's alpha* dari 6 item pernyataan adalah 0.860 lebih besar dari 0.7, maka dapat disimpulkan bahwa item-item pernyataan reliabel dan dapat digunakan pada penelitian sesungguhnya.

#### 4.1.2.2 Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Informasi

**Tabel 4.7 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Informasi (X2)**

<i>Cronbach's Alpha</i>	Item Pertanyaan	Keterangan
0.820	6	Reliabel

Sumber: Data Primer yang Diolah, 2017.

Pada tabel 4.7 hasil analisis diperoleh nilai koefisien *cronbach's alpha* dari 6 item pernyataan adalah 0.820 lebih besar dari 0.7, maka dapat disimpulkan bahwa item-item pernyataan reliabel dan dapat digunakan pada penelitian sesungguhnya.

#### 4.1.2.3 Uji Reliabilitas Variabel Kemudahan Penggunaan

**Tabel 4.8 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kemudahan Penggunaan (X3)**

<i>Cronbach's Alpha</i>	Item Pertanyaan	Keterangan
0.909	5	Reliabel

Sumber: Data Primer yang Diolah, 2017.

Pada tabel 4.8 hasil analisis diperoleh nilai koefisien *cronbach's alpha* dari 5 item pernyataan adalah 0.909 lebih besar dari 0.7, maka dapat disimpulkan bahwa item-item pernyataan reliabel dan dapat digunakan pada penelitian sesungguhnya.

#### 4.1.2.4 Uji Reliabilitas Variabel Keamanan

**Tabel 4.9 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Keamanan (X4)**

<i>Cronbach's Alpha</i>	Item Pertanyaan	Keterangan
0.885	5	Reliabel

Sumber: Data Primer yang Diolah, 2017.

Pada tabel 4.9 hasil analisis diperoleh nilai koefisien *cronbach's alpha* dari 5 item pernyataan adalah 0.885 lebih besar dari 0.7, maka dapat disimpulkan bahwa item-item pernyataan reliabel dan dapat digunakan pada penelitian sesungguhnya.

#### 4.1.2.5 Uji Reliabilitas Variabel Sikap

**Tabel 4.10 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Sikap (Y)**

<i>Cronbach's Alpha</i>	Item Pertanyaan	Keterangan
0.845	4	Reliabel

Sumber: Data Primer yang Diolah, 2017.

Pada tabel 4.10 hasil analisis diperoleh nilai koefisien *cronbach's alpha* dari 4 item pernyataan adalah 0.845 lebih besar dari 0.7, maka dapat disimpulkan bahwa item-item pernyataan reliabel dan dapat digunakan pada penelitian sesungguhnya.

## 4.2 Deskripsi Data Penelitian

Pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan *convenience sampling* yaitu dengan membagikan kuesioner kepada responden yang sudah menggunakan maupun yang pernah mencoba menggunakan sistem pembayaran elektronik (*e-billing*) yang secara kebetulan ditemui pada saat penelitian di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Sleman. Peneliti menyebarkan 110 kuesioner (angket) semua kuesioner (angket) kembali. Tetapi terdapat 10 kuesioner yang tidak diisi dengan lengkap.

**Tabel 4.11 Hasil Pengumpulan Data**

No	Keterangan	Jumlah	Persentase
1.	Kuesioner yang disebar	110	100 %
2.	Kuesioner yang tidak kembali	0	0 %
3.	Kuesioner yang tidak diisi lengkap	10	9,1 %
4.	Kuesioner yang dianalisis	100	90,9 %

Sumber: Data Primer yang Diolah, 2017.

Berdasarkan tabel 4.11 dapat disimpulkan bahwa jumlah kuesioner yang disebar kepada responden yaitu sebanyak 110 (100%). Dari 110 kuesioner yang disebar, terdapat 100 kuesioner (90,9%) yang memenuhi syarat untuk dianalisis. 10 kuesioner tidak dapat diolah karena kuesioner tidak diisi secara lengkap dan diindikasikan tidak diisi secara serius.

### 4.3 Deskripsi Responden

Deskripsi responden dalam penelitian ini menjelaskan profil responden Wajib Pajak yang tercatat di KPP Pratama Sleman yang menggunakan sistem *e-billing*. Deskripsi responden tersebut yaitu jenis kelamin, usia, pendidikan terakhir, akses *e-billing*, dan jenis pajak.

#### 4.3.1 Berdasarkan Jenis Kelamin

Berdasarkan jenis kelamin, maka responden dalam penelitian ini diklasifikasikan sebagai berikut :

**Tabel 4.12 Klasifikasi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

<b>Keterangan</b>	<b>Jumlah</b>	<b>%</b>
Pria	41	41
Wanita	59	59
<b>Total</b>	100	100%

Sumber: Data Primer yang Diolah, 2017.

Berdasarkan hasil dari tabel 4.12 dapat disimpulkan bahwa responden dalam penelitian ini sebagian besar adalah wanita yaitu sebanyak 59 orang (59%) dan sisanya pria sebanyak 41 orang (41%). Hal ini menunjukkan bahwa pengguna sistem *e-billing* di Kabupaten Sleman dari jenis kelamin wanita yang secara kebetulan ditemui pada saat penelitian.

#### 4.3.2 Berdasarkan Usia

Berdasarkan usia, maka responden dalam penelitian ini diklasifikasikan sebagai berikut :

**Tabel 4.13 Klasifikasi Responden Berdasarkan Usia**

<b>Keterangan</b>	<b>Jumlah</b>	<b>%</b>
<20 Tahun	9	9
21-30 Tahun	52	52
31-40 Tahun	27	27
>41 Tahun	12	12
<b>Total</b>	100	100%

Sumber: Data Primer yang Diolah, 2017.

Berdasarkan hasil dari tabel 4.13 dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden berusia antara 21-30 tahun yaitu sebanyak 52 orang (52,0%), responden dengan usia kurang dari 20 tahun yaitu sebanyak 9 orang (9,0%), responden dengan

usia antara 31-40 tahun yaitu sebanyak 27 orang (27,0%), dan responden dengan usia di atas 41 tahun yaitu sebanyak 12 orang (12,9%). Hal ini memperlihatkan bahwa rata-rata wajib pajak dalam usia produktif, yang pada umumnya memiliki produktivitas kerja yang baik dan juga berkomitmen pada diri sadar akan kewajibannya dalam membayar pajak.

#### 4.3.3 Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Berdasarkan pendidikan terakhir, maka responden dalam penelitian ini diklasifikasikan sebagai berikut :

**Tabel 4.14 Klasifikasi Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir**

<b>Keterangan</b>	<b>Jumlah</b>	<b>%</b>
SMP	1	1
SMA/SMK	17	17
D3	17	17
S1	62	62
S2	3	3
<b>Total</b>	100	100%

Sumber: Data Primer yang Diolah, 2017.

Berdasarkan hasil dari tabel 4.14 dapat disimpulkan bahwa responden terbesar memiliki pendidikan S1 yaitu sebanyak 62 orang (62,0%). Kemudian diikuti responden dengan pendidikan SMU dan D3 masing-masing sebanyak 17 orang (17,0%), responden dengan pendidikan S2 yaitu sebanyak 3 orang (3,0%), dan responden dengan pendidikan SMP yaitu sebanyak 1 orang (1,0%). Hal ini menunjukkan sudah tingginya pendidikan formal yang dimiliki para wajib pajak yang dapat berpengaruh pada sikapnya atas penggunaan *e-billing* dalam membayar pajak.

#### 4.3.4 Berdasarkan Akses *E-Billing*

Berdasarkan akses yang digunakan untuk melakukan transaksi *e-billing*, maka responden dalam penelitian ini diklasifikasikan sebagai berikut :

**Tabel 4.15 Klasifikasi Berdasarkan Akses *E-Billing***

<b>Keterangan</b>	<b>Jumlah</b>	<b>%</b>
PC	82	82
Handphone	12	12
Warnet	2	2
Lainnya	4	4
<b>Total</b>	100	100%

Sumber: Data Primer yang Diolah, 2017.

Berdasarkan hasil dari tabel 4.15 dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden menggunakan PC (*Personal Computer*) dalam mengakses *e-billing* yaitu sebanyak 82 orang atau sebesar 82,0%. Selanjutnya diikuti akses *e-billing* melalui Handphone yaitu sebanyak 12 orang (12,0%), lainnya sebanyak 4 orang (4,0%), dan sisanya menggunakan warnet yaitu sebanyak 2 orang (2,0%). Hal ini menunjukkan bahwa dari segi akses pengguna sistem *e-billing* kebanyakan menggunakan PC milik pribadi dan PC yang disediakan oleh Kantor Pelayanan Pajak Pratama Sleman.

#### 4.3.5 Berdasarkan Jenis Pajak

Berdasarkan jenis pajak, maka responden dalam penelitian ini diklasifikasikan sebagai berikut :

**Tabel 4.16 Klasifikasi Berdasarkan Jenis Pajak**

Keterangan	Jumlah	%
Wajib Pajak OP	64	64
Wajib Pajak badan	36	36
<b>Total</b>	100	100%

Sumber: Data Primer yang Diolah, 2017.

Berdasarkan hasil dari tabel 4.16 dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden membayar wajib pajak pribadi yaitu sebanyak 64 orang (64,0%), dan kemudian responden yang membayar wajib pajak badan yaitu sebanyak 36 orang (36,0%). Hal ini menunjukkan tingginya kesadaran para wajib pajak yang memiliki kewajiban untuk membayar pajak khususnya membayar pajak pribadi.

#### 4.4 Analisis Deskripsi Variabel Penelitian

Berdasarkan data yang telah dikumpulkan, jawaban dari responden telah direkapitulasi dan kemudian di analisis untuk mengetahui pengaruh variabel kualitas sistem, variabel kualitas informasi, variabel kemudahan penggunaan, variabel keamanan dan variabel sikap penggunaan sistem *e-billing* di Kabupaten Sleman. Analisis ini dilakukan untuk mengetahui gambaran hasil penelitian dari variabel-variabel yang diteliti, dengan interval perhitungan sebagai berikut.

$$\text{Interval} = \frac{\text{Nilai Maksimum} - \text{Nilai Minimum}}{\text{Jumlah Kelas}}$$

$$\text{Interval} = \frac{4 - 1}{4} = 0,75$$

Berikut ini adalah kategori dari masing-masing interval, yaitu:

**Tabel 4.17 Interval Skala**

Interval	Kategori
1,00 s/d 1,74	Sangat Rendah
1,75s/d 2,49	Rendah
2,50 s/d 3,24	Tinggi
3,25 s/d 4,00	Sangat Tinggi

#### 4.4.1 Variabel Kualitas Sistem

Kualitas sistem merupakan sistem ciri karakteristik kualitas yang diinginkan dari sistem informasi itu sendiri, dan kualitas informasi karakteristik produk. Berikut akan ditunjukkan penilaian responden atas kualitas sistem *e-billing* di Kabupaten Sleman dapat dilihat pada Tabel 4.18.

**Tabel 4.18 Distribusi Jawaban Responden Terhadap Kualitas Sistem**

No	Item Pertanyaan	Rata-Rata	Persen	Kategori
1	Fitur menu-menu dalam sistem E-Billing mudah dipahami	3,20	80,00%	Tinggi
2	Sistem E-Billing mudah diakses setiap waktu	3,07	76,75%	Tinggi
3	Sistem E-Billing mudah diakses dimana pun	3,07	76,75%	Tinggi
4	Sistem E-Billing dapat diakses dengan perangkat selain komputer	3,12	78,00%	Tinggi
5	Akses internet dalam sistem E-Billing dapat dilakukan dengan cepat	2,91	72,75%	Tinggi
6	Keandalan koneksi internet pada sistem E-Billing jarang terputus	2,78	69,50%	Tinggi
<b>Rata-Rata</b>		3,02	75,50%	Tinggi

Sumber: Data Primer yang Diolah, 2017.

Berdasarkan Tabel 4.18 dapat disimpulkan bahwa respon penilaian responden pada variabel kualitas sistem memiliki skor rata-rata sebesar 3,02 yang berada dalam interval (2,50 s/d 3,24) atau dalam kategori tinggi. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas sistem *e-billing* dilihat dari sisi kelengkapan menu, kemudahan mengakses, kecepatan akses, dan keandalan koneksi sudah dianggap baik oleh para pengguna wajib pajak yang ada di wilayah Kabupaten Sleman.

#### 4.4.2 Variabel Kualitas Informasi

Kualitas informasi ini merujuk pada *output* dari sistem informasi, menyangkut nilai, manfaat, dan relevansi dari informasi yang dihasilkan. Berikut akan ditunjukkan penilaian responden tentang kualitas informasi *e-billing* di Kabupaten Sleman dapat dilihat pada Tabel 4.19.

**Tabel 4.19 Distribusi Jawaban Responden Terhadap Kualitas Informasi**

No	Item Pertanyaan	Rata-Rata	Persen	Kategori
1	Informasi yang dihasilkan sistem E-Billing akurat dan bebas dari kesalahan	3,04	76,00%	Tinggi
2	Sistem E-Billing menyediakan informasi sesuai dengan kebutuhan pengguna secara tepat	3,15	78,75%	Tinggi
3	Pengguna dapat memperoleh informasi yang dibutuhkan dari sistem E-Billing dalam waktu yang tepat	3,04	76,00%	Tinggi
4	Sistem E-Billing dapat memberikan informasi yang up to date	2,99	74,75%	Tinggi
5	Saya merasa informasi yang disediakan dalam sistem E-Billing dapat diperoleh secara lengkap	3,01	75,25%	Tinggi
6	Saya merasa penyajian informasi dalam sistem E-Billing cukup jelas	3,06	76,50%	Tinggi
<b>Rata-Rata</b>		3,05	75,50%	Tinggi

Sumber: Data Primer yang Diolah, 2017.

Berdasarkan Tabel 4.19 dapat disimpulkan bahwa respon penilaian pada variabel kualitas informasi memiliki skor rata-rata sebesar 3,05 yang berada dalam interval (2,50 s/d 3,24) atau dalam kategori tinggi. Hal ini menunjukkan bahwa responden atau para pengguna sistem *e-billing* sudah yakin atau menilai baik akan kualitas informasi yang ada pada sistem tersebut, seperti yakin dengan informasi yang dihasilkan sistem *e-billing* yang akurat dan bebas dari kesalahan, pengguna dapat memperoleh informasi yang dibutuhkan dari sistem *e-billing* dalam waktu yang tepat, informasi yang disediakan dalam sistem *e-billing* dapat diperoleh secara lengkap, dan penyajian informasi dalam sistem *e-billing* juga dinilai sudah cukup jelas.

#### **4.4.3 Variabel Kemudahan Penggunaan**

Kemudahan penggunaan merupakan tingkat keyakinan seseorang bahwa sistem *e-billing* akan membuatnya lebih mudah dalam membayar pajak. Berikut akan ditunjukkan penilaian responden terhadap kemudahan penggunaan sistem *e-billing* di Kabupaten Sleman dapat dilihat pada Tabel 4.20.

**Tabel 4.20 Distribusi Jawaban Responden Terhadap Kemudahan Penggunaan**

No	Item Pertanyaan	Rata-Rata	Persen	Kategori
1	Saya merasa dengan mudah mengoperasikan E-Billing	3,29	82,75%	Sangat Tinggi
2	Saya menguasai sistem E-Billing dengan cepat dan tidak memerlukan usaha yang keras dalam mempelajarinya	3,17	79,25%	Tinggi
3	Tampilan sistem E-Billing familiar dan fungsional sehingga mudah dimengerti	3,09	77,25%	Tinggi
4	Langkah-langkah pemakaian E-Billing jelas dan mudah di mengerti	3,17	79,25%	Tinggi
5	Sangat mudah bagi pengguna untuk menjadi mahir dalam menggunakan E-Billing	3,03	75,75%	Tinggi
<b>Rata-Rata</b>		3,15	78,75%	Tinggi

Sumber: Data Primer yang Diolah, 2017.

Berdasarkan Tabel 4.20 dapat disimpulkan bahwa penilaian pada variabel kemudahan penggunaan memiliki skor rata-rata sebesar 3,15 yang berada dalam interval (2,50 s/d 3,24) atau dalam kategori tinggi. Hal ini menjelaskan bahwa responden atau pengguna sistem *e-billing* sudah merasa mudah dalam mengoperasikan *e-billing*, mampu menguasai sistem *e-billing* dengan cepat dan tidak memerlukan usaha yang keras dalam mempelajarinya, dan menilai bahwa pengguna untuk menjadi mahir dalam menggunakan *e-billing* adalah sangat mudah.

#### 4.4.4 Variabel Keamanan

Keamanan mengacu pada tingkat orang percaya bahwa informasi pribadi melalui internet dapat disimpan dan di jaga kerahasiaannya oleh sistem secara aman dan dijamin tidak akan dapat diakses oleh pihak lain. Berikut akan ditunjukkan

penilaian responden tentang keamanan menggunakan *e-billing* di Kabupaten Sleman dapat dilihat pada Tabel 4.21.

**Tabel 4.21 Distribusi Jawaban Responden Terhadap Keamanan**

No	Item Pertanyaan	Rata-Rata	Persen	Kategori
1	Saya merasa data-data informasi pribadi saya terjamin dalam melakukan transaksi dengan sistem E-Billing	2,99	74,75%	Tinggi
2	Saya merasa sistem E-Billing memiliki fitur enkripsi password yang aman	3,03	75,75%	Tinggi
3	Saya merasa sistem E-Billing bebas dari serangan hacker	2,76	69,00%	Tinggi
4	Pemanfaatan layanan pembayaran pajak dengan menggunakan E-Billing dapat memberikan tingkat jaminan keamanan yang tinggi	2,82	70,50%	Tinggi
5	Permasalahan tingkat keamanan dan kerahasiaan dalam E-Billing tidak mempengaruhi pengguna dalam memanfaatkan layanan pembayaran pajak	2,83	70,75%	Tinggi
<b>Rata-rata</b>		2,89	72,25%	Tinggi

Sumber: Data Primer yang Diolah, 2017.

Berdasarkan Tabel 4.21 dapat disimpulkan bahwa respon penilaian pada variabel keamanan memiliki skor rata-rata sebesar 2,89 yang berada dalam interval (2,50 s/d 3,24) atau dalam kategori tinggi. Hal ini menjelaskan bahwa responden atau para wajib pajak pengguna sistem *e-billing* sudah merasa data-data informasi pribadinya terjamin ketika melakukan transaksi dengan sistem *e-billing*, merasa sistem *e-billing* memiliki fitur enkripsi password yang aman dan juga merasa bahwa penggunaan sistem *e-billing* bebas dari serangan hacker.

#### 4.4.5 Variabel Sikap

Sikap penggunaan sebagai perasaan-perasaan positif atau negatif dari seseorang atas penggunaan sistem *e-billing*. Sistem yang berkualitas tinggi mempengaruhi sikap pemakai sistem (keyakinan, afeksi) terhadap sistem yang bersangkutan misalnya kegunaan sistem dan faktor-faktor situasional lain mempengaruhi intensitas pemanfaatan sistem dan pada akhirnya akan meningkatkan pemanfaatan sistem *e-billing*.

Berikut akan ditunjukkan sikap responden atas penggunaan sistem *e-billing* di Kabupaten Sleman dapat dilihat pada Tabel 4.22.

**Tabel 4.22 Distribusi Jawaban Responden Terhadap Sikap Penggunaan Sistem *E-Billing***

No	Item Pertanyaan	Rata-rata	Persen	Kategori
1	Saya akan tetap menggunakan sistem E-Billing untuk membayar pajak	3,26	79,75%	Tinggi
2	Bagi saya sistem E-Billing meringankan proses pembayaran pajak	3,24	80,25%	Tinggi
3	Kedepan saya akan memaksimalkan penggunaan sistem E-Billing sehingga proses pembayaran pajak dapat dilakukan lebih cepat	3,19	79,50%	Tinggi
4	Saya memiliki pengalaman yang menyenangkan dalam menggunakan sistem E-Billing	3,04	76,75%	Tinggi
<b>Rata-rata</b>		3,18	79,00%	Tinggi

Berdasarkan Tabel 4.22 dapat disimpulkan bahwa respon penilaian pada variabel sikap penggunaan sistem *e-billing* memiliki skor rata-rata sebesar 3,18 yang berada dalam interval (2,50 s/d 3,24) atau dalam kategori tinggi. Hal ini menjelaskan bahwa responden atau para wajib pajak bersikap positif terhadap sistem *e-billing* yang ditunjukkan para wajib pajak yang tetap menggunakan sistem *e-billing* untuk

membayar pajak, dan wajib pajak merasa sistem *e-billing* meringankan proses pembayaran pajak baik pajak pribadi maupun badan.

#### **4.5 Hasil Uji Asumsi Klasik**

Uji asumsi klasik dilakukan untuk menguji model regresi sehingga diperoleh model regresi dari metode kuadrat terkecil yang menghasilkan estimator linier tidak bias. Model regresi yang diperoleh berdistribusi normal, terbebas dari gejala multikolinieritas dan heteroskedastisitas. Berikut hasil uji asumsi klasik adalah sebagai berikut :

##### **4.5.1 Uji Normalitas**

Tujuan dari uji normalitas untuk mengetahui apakah suatu variabel normal atau tidak. Analisis ini dilakukan dengan bantuan program SPSS dari menu *non parametric test*. Sig (probabilitas)  $< 0,05$  maka data tidak berdistribusi normal, dan jika  $p \geq 0,05$  maka data berdistribusi normal. Uji normalitas dalam penelitian ini menggunakan *One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test* dapat ditunjukkan pada Tabel 4.23 berikut:

**Tabel 4.23 Hasil Uji Normalitas**

**One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

		Unstandardized Residual
n		100
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	,0000000
	Std. Deviation	,20639357
Most Extreme Differences	Absolute	,099
	Positive	,099
	Negative	-,090
Kolmogorov-Smirnov Z		,993
Asymp. Sig. (2-tailed)		,278

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Sumber: Data Primer yang Diolah, 2017.

Berdasarkan Tabel 4.23 dapat disimpulkan bahwa hasil uji normalitas dengan metode *One-Sampel Kolmogorov-Smirnov Test* menunjukkan angka sig. (probabilitas) sebesar 0,278 atau lebih besar dari 0,05 artinya seluruh variabel yang digunakan dalam penelitian ini memiliki random data yang berdistribusi normal.

#### 4.5.2 Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas digunakan untuk mengetahui ada tidaknya korelasi antar variabel independen dalam sebuah model regresi berganda. Jika terjadi korelasi, maka dinamakan terdapat problem multikolinieritas. Sebuah model regresi yang baik, seharusnya tidak terjadi korelasi diantara variabel independent secara kuat. Untuk dapat mendeteksi ada tidaknya problem multikolinieritas pada sebuah model regresi, dapat dilakukan dengan melihat nilai *Variance Inflation Faktor* (VIF) dimana nilai VIF harus di bawah nilai 10. Jika nilai *Variance Inflation Faktor* (VIF) hasil regresi

lebih besar dari 10 maka dapat dipastikan ada multikolinieritas di antara variabel bebas tersebut. Berikut adalah hasil perhitungan dengan bantuan program SPSS lewat pengujian regresi berganda untuk mencari nilai *Variance Inflation Faktor* (VIF) pada model regresi yang digunakan dalam penelitian. Hasil uji multikolinieritas dapat dilihat pada Tabel 4.24 berikut:

**Tabel 4.24 Uji Multikolinieritas**

Model		Collinearity Statistics <sup>a</sup>	
		Tolerance	VIF
1	KualitasSistemX1	,542	1,845
	KualitasInformasiX2	,466	2,144
	KemudahanPenggunaanX3	,559	1,790
	KeamananX4	,545	1,836

a. Dependent Variable: SikapPenggunaanY  
 Sumber: Data Primer yang Diolah, 2017.

Berdasarkan Tabel 4.24 dapat diketahui hasil perhitungan dengan bantuan program *SPSS* menunjukkan bahwa nilai VIF kurang dari 10 untuk semua variabel independen (bebas). Hal ini dapat disimpulkan bahwa persamaan model regresi tidak mengandung masalah multikolinieritas yang artinya tidak ada multikolinieritas diantara variabel-variabel bebas sehingga layak digunakan untuk analisis lebih lanjut.

### 4.5.3 Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode uji Glejser, yakni dengan meregresikan nilai absolut residual (*Abs\_Res*) yang diperoleh dari model regresi sebagai variabel dependen terhadap semua variabel

independen dalam model regresi. Apabila tiap variabel independen dalam model regresi ini tidak signifikan secara statistik ( $\alpha=5\%$ ), maka dapat disimpulkan tidak terjadi heteroskedastisitas (Ghozali, 2016b). Hasil uji heteroskedastisitas dengan metode uji Glejser dapat dilihat pada Tabel 4.25 berikut:

**Tabel 4.25 Hasil Uji Heteroskedastisitas dengan Metode Uji Glejser**

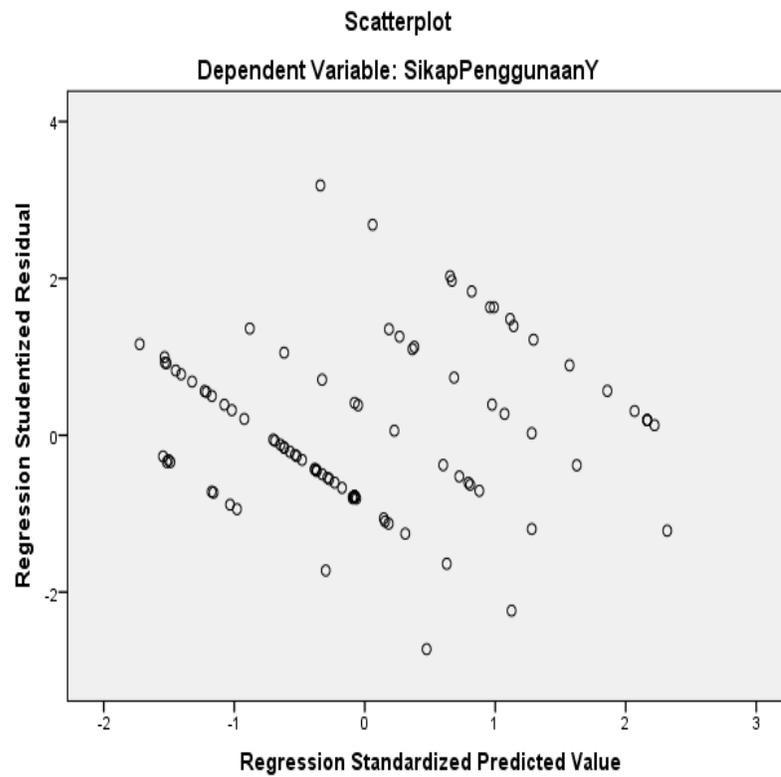
Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	,049	,109		,453	,652
	KualitasSistemX1	,007	,034	,029	,219	,827
	KualitasInformasiX2	,033	,038	,126	,869	,387
	KemudahanPenggunaanX3	,077	,040	,254	1,928	,057
	KeamananX4	-,087	,045	-,261	-1,949	,054

a. Dependent Variable: Abs\_Resid

Sumber : Data Primer yang Diolah, 2017.

Dari Tabel 4.25 diatas dapat diketahui bahwa *pvalue* untuk seluruh variabel independen  $> 0,05$ ; artinya secara statistik tidak berpengaruh signifikan terhadap nilai absolut residual (Abs\_Res). Maka dapat disimpulkan bahwa dalam model regresi tidak terjadi masalah heteroskedastisitas.

Cara lain untuk mengetahui masalah heteroskedastisitas adalah dengan melihat pola titik-titik pada *scatterplots* regresi. Jika titik-titik menyebar dengan pola yang tidak jelas baik diatas, maupun dibawah angka 0 pada sumbu Y maka tidak terjadi masalah heteroskedastisitas (Ghozali, 2016). Adapun hasil uji heteroskedastisitas dengan metode grafik *scatterplots* adalah sebagai berikut:



**Gambar 4.26 Hasil Uji Heteroskedastisitas Diagram Scatterplots**

Sumber: Data Primer Diolah, 2017.

Dari Gambar 4.26 diatas dapat diketahui bahwa titik-titik menyebar dengan pola yang tidak jelas baik diatas, maupun dibawah angka 0 pada sumbu Y. Melalui grafik *scatterplot* tersebut dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi masalah heteroskedastisitas pada model regresi.

#### 4.6 Analisis Regresi Berganda

Analisis regresi berganda ini untuk mengetahui pengaruh antara variabel independen yaitu variabel kualitas sistem, kualitas informasi, kemudahan penggunaan, dan keamanan terhadap variabel dependen dalam hal ini adalah sikap penggunaan sistem *e-billing*. Hasil analisis regresi linier berganda dengan program SPSS dapat dilihat pada Tabel 4.27 sebagai berikut:

**Tabel 4.27 Hasil Regresi Linear Berganda**

Variabel	Koefisien Regresi	t <sub>hitung</sub>	Sign. t	Keterangan
Konstanta	1,076			
Kualitas sistem (X1)	0,142	2,392	0,019	Signifikan
Kualitas informasi (X2)	0,182	2,693	0,008	Signifikan
Kemudahan penggunaan (X3)	0,186	2,630	0,010	Signifikan
Keamanan (X4)	0,186	2,372	0,020	Signifikan
Adjusted R Square = 0,565				
F hitung = 33,168				
Signifikan F = 0,000				

Sumber: Data Primer yang Diolah, 2017.

Berdasarkan Tabel 4.27 diatas maka dapat diketahui persamaan regresinya adalah sebagai berikut:

$$Y = 1,076 + 0,142X_1 + 0,182X_2 + 0,186X_3 + 0,186X_4$$

Penjelasan persamaan regresi diatas disajikan dalam poin-poin berikut:

1) Konstanta

Nilai konstanta sebesar 1,076 yang berarti bahwa jika tidak ada perubahan variabel bebas yang terdiri dari variabel kualitas sistem, kualitas informasi, kemudahan penggunaan, dan keamanan yang mempengaruhi sikap penggunaan sistem *e-billing* maka besarnya sikap penggunaan sistem *e-billing* pada wajib pajak di Kabupaten Sleman akan sebesar 1,076.

2) Koefisien kualitas sistem

Nilai koefisien kualitas sistem sebesar 0,142. Hal ini mengandung arti bahwa setiap kenaikan kualitas sistem satu per satuan maka variabel sikap penggunaan sistem *e-billing* (Y) akan naik sebesar 0,142 dengan asumsi bahwa variabel bebas yang lain dari model regresi adalah tetap.

3) Koefisien kualitas informasi

Nilai koefisien kualitas informasi sebesar 0,182. Hal ini mengandung arti bahwa setiap kenaikan kualitas informasi satu per satuan maka variabel sikap penggunaan sistem *e-billing* (Y) akan naik sebesar 0,182 dengan asumsi bahwa variabel bebas yang lain dari model regresi adalah tetap.

4) Koefisien kemudahan penggunaan

Nilai koefisien kemudahan penggunaan sebesar 0,186. Hal ini mengandung arti bahwa setiap kenaikan kemudahan penggunaan satu per satuan maka variabel sikap penggunaan sistem *e-billing* (Y) akan naik sebesar 0,186

dengan asumsi bahwa variabel bebas yang lain dari model regresi adalah tetap.

#### 5) Koefisien keamanan

Nilai koefisien keamanan sebesar 0,186. Hal ini mengandung arti bahwa setiap kenaikan keamanan satu per satuan maka variabel sikap penggunaan sistem *e-billing* (Y) akan naik sebesar 0,186 dengan asumsi bahwa variabel bebas yang lain dari model regresi adalah tetap.

## 4.7 Uji Hipotesis

### 4.7.1 Analisis Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Sebelum masuk pada penjelasan mengenai uji t, terlebih dahulu akan dijelaskan mengenai koefisien determinasi. Koefisien determinasi digunakan untuk mengetahui persentase sumbangan pengaruh variabel independen secara bersama-sama terhadap variabel dependen. Hasil analisis koefisien determinasi dapat dilihat pada output *Model Summary* dari hasil regresi linier berganda pada tabel 4.28 berikut.

**Tabel 4.28 Koefisien Determinasi**

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,763 <sup>a</sup>	,583	,565	,21069

Sumber: Data Primer yang Diolah, 2017.

Berdasarkan Tabel 4.28 menunjukkan besarnya nilai *Adjusted R<sup>2</sup>* yang diperoleh sebesar 0,565. Hal ini berarti variasi perubahan sikap penggunaan sistem *e-*

*billing* pada pada wajib pajak di Kabupaten Sleman dipengaruhi oleh variasi dari kualitas sistem, kualitas informasi, kemudahan penggunaan, dan keamanan sebesar 56,5%, sedangkan sisanya sebesar 43,5% dipengaruhi oleh variabel lainnya di luar model penelitian ini.

#### **4.7.2 Uji t**

Pengujian ini bertujuan untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh secara parsial antara kualitas sistem, kualitas informasi, kemudahan penggunaan, dan keamanan terhadap sikap penggunaan sistem *e-billing*. Untuk melakukan pengujian ini digunakan uji t dengan membandingkan nilai signifikan t dengan signifikan 0,05. Hasil uji t pada Tabel 4.27 yang tertera pada penjelasan mengenai hasil regresi linear berganda di atas dianalisis sesuai dengan hipotesis yang terdapat dalam penelitian ini, antara lain:

##### **4.7.2.1 Uji t Pada Hipotesis Pertama**

Berdasarkan hasil uji t pada Tabel 4.27 diperoleh nilai signifikansi pada variabel kualitas sistem sebesar 0,019. Dikarenakan nilai signifikan lebih kecil dari 0,05 atau ( $0,019 < 0,05$ ) maka dapat disimpulkan bahwa kualitas sistem berpengaruh positif dan signifikan terhadap sikap penggunaan sistem *e-billing*. Berdasarkan hasil tersebut maka hipotesis pertama penelitian ini dapat diterima.

#### **4.7.2.2 Uji t Pada Hipotesis Kedua**

Berdasarkan hasil uji t pada Tabel 4.27 diperoleh nilai signifikansi pada variabel kualitas sistem sebesar 0,008. Dikarenakan nilai signifikan lebih kecil dari 0,05 atau ( $0,008 < 0,05$ ) maka dapat disimpulkan bahwa kualitas informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap sikap penggunaan sistem *e-billing*. Berdasarkan hasil tersebut maka hipotesis pertama penelitian ini dapat diterima.

#### **4.7.2.3 Uji t Pada Hipotesis Ketiga**

Berdasarkan hasil uji t pada Tabel 4.27 diperoleh nilai signifikansi pada variabel kualitas sistem sebesar 0,010. Dikarenakan nilai signifikan lebih kecil dari 0,05 atau ( $0,010 < 0,05$ ) maka dapat disimpulkan bahwa kemudahan penggunaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap sikap penggunaan sistem *e-billing*. Berdasarkan hasil tersebut maka hipotesis pertama penelitian ini dapat diterima.

#### **4.7.2.4 Uji t Pada Hipotesis Keempat**

Berdasarkan hasil uji t pada Tabel 4.27 diperoleh nilai signifikansi pada variabel kualitas sistem sebesar 0,020. Dikarenakan nilai signifikan lebih kecil dari 0,05 atau ( $0,020 < 0,05$ ) maka dapat disimpulkan bahwa kemudahan penggunaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap sikap penggunaan sistem *e-billing*. Berdasarkan hasil tersebut maka hipotesis pertama penelitian ini dapat diterima.

Hasil uji hipotesis penelitian ini dirangkum dalam Tabel 4.30 berikut:

**Tabel 4.30 Rangkuman Hasil Uji Hipotesis**

Variabel	Hipotesis	Hasil
Kualitas Sistem	Kualitas sistem informasi ( <i>system quality</i> ) berpengaruh positif terhadap sikap pengguna sistem <i>e-billing</i>	Diterima
Kualitas Informasi	Kualitas informasi ( <i>information quality</i> ) berpengaruh positif terhadap sikap pengguna sistem <i>e-billing</i>	Diterima
Kemudahan Penggunaan	Kemudahan Penggunaan ( <i>Perceived Ease of Use</i> ) berpengaruh positif terhadap sikap pengguna sistem <i>e-billing</i>	Diterima
Keamanan	Keamanan ( <i>Security</i> ) berpengaruh positif terhadap sikap pengguna sistem <i>e-billing</i>	Diterima

Sumber : Data Primer Diolah, 2017.

## 4.8 Pembahasan Hasil Penelitian

### 4.8.1 Pengaruh Kualitas Sistem Terhadap Sikap Penggunaan *E-Billing*

Hasil penelitian mendukung hipotesis pertama yang menyatakan bahwa kualitas sistem (*system quality*) berpengaruh positif terhadap sikap penggunaan sistem *e-billing*. Hal tersebut dibuktikan dengan nilai koefisien penelitian yaitu sebesar 0,142 yang menandakan bahwa pengaruh kualitas sistem terhadap sikap penggunaan *e-billing* adalah positif, nilai t penelitian sebesar 2,392 yang lebih besar dari t tabel pada tingkat signifikansi 5% yaitu 1,984 ( $2,392 > 1,984$ ), selain itu nilai probabilitas signifikansi sebesar 0.019 ( $< 0.05$ ) juga mengindikasikan bahwa variabel kualitas sistem berpengaruh terhadap sikap penggunaan sistem *e-billing*.

Penelitian ini membuktikan teori kesuksesan sistem informasi model penelitian DeLone dan McLean (1992) yang menyatakan bahwa kesuksesan sebuah

sistem informasi dapat direpresentasikan oleh karakteristik kualitatif dari kualitas sistem (*system quality*) dan kualitas output berupa informasi yang dihasilkan (*information quality*). Kualitas sistem berfokus pada performa sistem, untuk menilai seberapa baik kemampuan perangkat lunak, perangkat keras, ataupun kombinasi keduanya, dalam menghasilkan dan menyediakan informasi bagi kebutuhan pengguna. *E-billing* merupakan inovasi yang diterapkan Direktorat Jendral Pajak guna memudahkan Wajib Pajak dalam melakukan pembayaran pajak. Semakin tinggi kualitas sistem *e-billing* dari segi kelengkapan menu, kemudahan mengakses, kecepatan akses, dan keandalan koneksi akan menyebabkan semakin tingginya penggunaan sistem *e-billing* dan juga akan mempengaruhi sikap pengguna sistem *e-billing*.

Hasil penelitian ini mendukung hasil penelitian-penelitian sebelumnya yaitu penelitian yang dilakukan oleh Purwanto dan Suharno (2017) dan Mellouli, dkk. (2016) yang menyatakan bahwa kualitas sistem mempunyai pengaruh signifikan terhadap penggunaan sistem.

Hasil penelitian ini mengindikasikan bahwa semakin baik kualitas sistem *e-billing* maka akan semakin meningkatkan kepercayaan pemakai sistem tersebut. Peningkatan kepercayaan pemakai sistem informasi, diharapkan akan semakin meningkatkan kinerja, sehingga berpotensi mempengaruhi sikap pengguna untuk tetap menggunakan sistem *e-billing* dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya di Kabupaten Sleman.

#### 4.8.2 Pengaruh Kualitas Informasi Terhadap Sikap Penggunaan *E-Billing*

Hasil penelitian mendukung hipotesis kedua yang menyatakan bahwa kualitas sistem (*information quality*) berpengaruh positif terhadap sikap penggunaan sistem *e-billing*. Hal tersebut dibuktikan dengan nilai koefisien penelitian yaitu sebesar 0,182 yang menandakan bahwa pengaruh kualitas informasi terhadap sikap penggunaan *e-billing* adalah positif, nilai t penelitian sebesar 2,693 yang lebih besar dari t tabel pada tingkat signifikansi 5% yaitu 1,984 ( $2,693 > 1,984$ ), selain itu nilai probabilitas signifikansi sebesar 0.008 ( $< 0.05$ ) juga mengindikasikan bahwa variabel kualitas informasi berpengaruh terhadap sikap penggunaan sistem *e-billing*.

Penelitian ini membuktikan teori kesuksesan sistem informasi model penelitian DeLone dan McLean (1992) yang menyatakan bahwa kesuksesan sebuah sistem informasi dapat direpresentasikan oleh karakteristik kualitatif dari kualitas sistem (*system quality*) dan kualitas output berupa informasi yang dihasilkan (*information quality*). Kualitas informasi merujuk pada *output* dari sistem informasi, menyangkut nilai, manfaat, relevansi, dan urgensi dari informasi yang dihasilkan oleh sistem *e-billing*. Semakin akurat, lengkap penyajian informasi yang ada dalam sistem *e-billing* menjadikan tingginya minat pemakaian sistem *e-billing* bagi para wajib pajak dalam membayar pajak.

Hasil penelitian ini mendukung penelitian yang dilakukan oleh Mellouli, dkk. (2017), Puwanto dan Suharno (2017) yang menyatakan bahwa kualitas informasi mempunyai pengaruh signifikan terhadap niat penggunaan sistem. Hasil yang

berbeda diungkapkan oleh Moorthy, dkk. (2014) menyatakan bahwa kualitas informasi tidak berpengaruh terhadap niat penggunaan sistem.

Hasil penelitian ini mengindikasikan bahwa jika sistem *e-billing* mampu menghasilkan informasi yang tepat waktu, akurat, sesuai kebutuhan, dan relevan serta memenuhi kriteria dan ukuran lain tentang kualitas informasi, akan berpengaruh terhadap sikap pengguna dalam penerimaan sistem *e-billing* di Kabupaten Sleman.

#### **4.8.3 Pengaruh Kemudahan Penggunaan Terhadap Sikap Penggunaan *E-Billing***

Hasil penelitian mendukung hipotesis ketiga yang menyatakan bahwa kemudahan penggunaan (*Ease of Use*) berpengaruh positif terhadap sikap penggunaan sistem *e-billing*. Hal tersebut dibuktikan dengan nilai koefisien penelitian yaitu sebesar 0,186 yang menandakan bahwa pengaruh kemudahan penggunaan terhadap sikap penggunaan *e-billing* adalah positif, nilai t penelitian sebesar 2,630 yang lebih besar dari t tabel pada tingkat signifikansi 5% yaitu 1,984 ( $2,630 > 1,984$ ), selain itu nilai probabilitas signifikansi sebesar 0.010 ( $< 0.05$ ) juga mengindikasikan bahwa variabel kemudahan penggunaan berpengaruh terhadap sikap penggunaan sistem *e-billing*.

Selanjutnya, hasil penelitian ini juga membuktikan teori TAM dari Davis (1989) yang menyatakan bahwa perilaku pengguna teknologi informasi terhadap penerimaan pengguna teknologi informasi akan dipengaruhi oleh variabel kemudahan penggunaan (*ease of use*). Kemudahan penggunaan merupakan tingkat dimana

seseorang menyakini bahwa penggunaan sistem informasi merupakan hal yang mudah dan tidak memerlukan usaha yang keras dari pemakainya. Hal ini menjelaskan bahwa jika pengguna sistem *e-billing* merasa mudah dalam mengoperasikan *e-billing* dan mampu menguasai sistem *e-billing* dengan cepat dan tidak memerlukan usaha yang keras dalam mempelajarinya akan menyebabkan tingginya intensitas penggunaan sistem tersebut.

Hasil penelitian ini mendukung penelitian-penelitian sebelumnya oleh Yusup, dkk. (2015), Moorthy, dkk. (2014), Wilson dan Mbamba, (2017) yang menunjukkan hasil bahwa persepsi kemudahan penggunaan berpengaruh signifikan terhadap sikap dan niat untuk menggunakan sistem informasi. Davis (1989) menyatakan bahwa kemudahan penggunaan mempengaruhi sikap penggunaan, hasil penelitian ini memperlihatkan bahwa faktor ini terbukti secara empiris, dapat menjelaskan alasan pengguna akhir dalam menggunakan sistem informasi serta menjelaskan bahwasannya sistem baru yang ketika itu sedang dikembangkan, diterima oleh para pengguna pengguna akhir.

Hasil penelitian ini mengindikasikan bahwa jika Wajib Pajak beranggapan bahwa sistem *e-billing* mudah dipahami, simple dan mudah pengoperasiannya, maka pengguna akan tetap menggunakan sistem tersebut untuk membayar pajaknya di Kabupaten Sleman.

#### 4.8.4 Pengaruh Keamanan Terhadap Sikap Penggunaan *E-Billing*

Hasil penelitian mendukung hipotesis keempat yang menyatakan bahwa keamanan (*security*) berpengaruh positif terhadap sikap penggunaan sistem *e-billing*. Hal tersebut dibuktikan dengan nilai koefisien penelitian yaitu sebesar 0,186 yang menandakan bahwa pengaruh keamanan terhadap sikap penggunaan *e-billing* adalah positif, nilai t penelitian sebesar 2,372 yang lebih besar dari t tabel pada tingkat signifikansi 5% yaitu 1,984 ( $2,372 > 1,984$ ), selain itu nilai probabilitas signifikansi sebesar 0.020 ( $< 0.05$ ) juga mengindikasikan bahwa variabel keamanan berpengaruh terhadap sikap penggunaan sistem *e-billing*.

Penelitian ini membuktikan pernyataan Firmawan dan Marsono (2009) Keamanan (*security*) berarti bahwa penggunaan sistem informasi itu aman, risiko hilangnya data atau informasi sangat kecil, dan risiko pencurian (*hacking*) rendah. Keamanan dalam bertransaksi melalui *e-billing* akan memberikan rasa aman bagi Wajib Pajak dalam membayar kewajiban perpajakan, rasa aman ini mendorong timbulnya kepuasan yang dirasakan. Selain itu penelitian ini membuktikan teori TAM model penelitian Davis (1989) menyatakan bahwa tujuan dari TAM adalah untuk dapat menjelaskan faktor-faktor utama perilaku pengguna teknologi informasi terhadap penerimaan pengguna teknologi informasi itu sendiri. Keamanan dalam melakukan transaksi dengan sistem *e-billing* akan menyebabkan makin tingginya penggunaan sistem *e-billing* bagi para wajib pajak dalam membayar pajaknya. Apabila seluruh Wajib Pajak yang menggunakan *e-billing* tersebut berpikir bahwa fasilitas *e-billing* tersebut dapat menjaga kerahasiaan data dalam melaporkan pajak

serta terjaga keamanannya, maka minat perilaku Wajib Pajak dalam menggunakan fasilitas *e-billing* tersebut dapat meningkat. Dan sebaliknya, apabila Wajib Pajak tersebut berpikir bahwa fasilitas *e-billing* ini tidak menjamin kerahasiaan akan terjaga, sehingga tidak tercermin keamanan, maka sikap atau perilaku Wajib Pajak dalam menggunakan fasilitas *e-billing* ini dapat menurun.

Hasil penelitian ini mendukung penelitian yang dilakukan sebelumnya oleh Firmawan dan Marsono (2009), Pikkarainen (2004), Stalfors dan Nykvist (2011) menunjukkan bahwa *security* dan *privacy* berpengaruh positif terhadap penggunaan sistem informasi. Hal ini juga sejalan dengan penelitian Wang dan Liu (2009) yang menyimpulkan bahwa keamanan harus dimasukkan ke dalam model TAM. Penelitian tersebut mengeksplorasi bagaimana sikap dan keamanan mempengaruhi TAM. Hasil penelitiannya menemukan bahwa keamanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap sikap kognitif dan afektif. Jelas temuan ini menunjukkan bahwa sikap merupakan faktor penting dalam perilaku terhadap niat penggunaan sistem, baik TAM dan model TRA bahwa sikap adalah keyakinan yang relevan ditentukan oleh seseorang, dan keamanan merupakan variabel penting yang terkait dengan kepercayaan.

Hasil penelitian ini mengindikasikan bahwa jika Wajib Pajak beranggapan bahwa sistem *e-billing* mempunyai alat pengaman yang baik, dari segi keamanan informasi data Wajib Pajak, keamanan *password*, maupun serangan dari *hacker* maka sikap Wajib Pajak untuk tetap menggunakan sistem *e-billing* di Kabupaten Sleman akan meningkat.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan mengenai pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi, kemudahan penggunaan, dan keamanan terhadap sikap penggunaan sistem *e-billing* di Kabupaten Sleman dengan menggunakan teori *Technology Acceptance Model* (TAM) sebagai kerangka teoritis, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Kualitas sistem berpengaruh positif signifikan terhadap sikap penggunaan *e-billing* di Kabupaten Sleman.
2. Kualitas informasi berpengaruh positif signifikan terhadap sikap penggunaan *e-billing* di Kabupaten Sleman.
3. Kemudahan penggunaan berpengaruh positif signifikan terhadap sikap penggunaan *e-billing* di Kabupaten Sleman.
4. Keamanan berpengaruh positif signifikan terhadap sikap penggunaan *e-billing* di Kabupaten Sleman.

## 5.2 Implikasi

Dari kesimpulan penelitian terdapat beberapa temuan penelitian yang dapat diimplikasikan oleh Direktorat Jenderal Pajak untuk memperbaiki dan mengembangkan sistem *e-billing*:

Pertama, berdasarkan kesimpulan bahwa kualitas sistem (*system quality*) berpengaruh signifikan terhadap sikap pengguna, Direktorat Jenderal Pajak sebagai pengelola sistem *e-billing* perlu memperhatikan beberapa hal untuk perbaikan sistem yaitu fleksibilitas *e-billing* lebih ditingkatkan dan dibenahi khususnya pada sistem perangkat android, dan untuk mengoptimalkan akses jaringan internet dengan menambah kapasitas *bandwidth* internet agar Wajib Pajak tidak merasa lambat untuk mengakses *e-billing*.

Kedua, berdasarkan kesimpulan bahwa kualitas informasi (*information quality*) berpengaruh signifikan terhadap sikap pengguna maka Direktorat Jenderal Pajak (DJP) diharapkan mengadakan sosialisasi yang intensif tentang sistem *e-billing* sehingga nantinya wajib pajak mengerti dengan informasi yang didapat. Selain itu juga pihak DJP harus meningkatkan kualitas yang ada sehingga nantinya informasi yang datang pada penerima akan tepat waktu.

Ketiga, berdasarkan kesimpulan bahwa persepsi kemudahan penggunaan berpengaruh signifikan terhadap sikap pengguna maka Direktorat Jenderal Pajak diharapkan terus aktif memberikan gambaran tata cara penggunaan sistem pembayaran pajak elektronik (*e-billing*). Misalnya dengan cara memberikan demo

langsung, atau melalui media televisi agar dapat meyakinkan Wajib Pajak bahwa sistem *e-billing* adalah sistem yang *user friendly*. Selain itu sistem harus didesain agar lebih sederhana, dan tidak rumit karena *image* masyarakat bahwa penggunaan teknologi telah dipersepsikan sebagai hal yang sulit dipahami dan digunakan. Hal ini disebabkan karena sebuah sistem yang semakin kompleks (rumit) pada suatu inovasi, akan semakin rendah tingkat penyerapannya.

Keempat, berdasarkan kesimpulan bahwa persepsi keamanan berpengaruh signifikan terhadap sikap pengguna maka Direktorat Jenderal Pajak perlu meningkatkan rasa aman bagi Wajib Pajak misalnya melalui *Digital certificate* yaitu sebuah sertifikat berbentuk digital yang diberikan oleh DJP untuk kepentingan pengamanan data *e-billing*. Sertifikat ini digunakan untuk menjamin validitas transaksi saat melakukan pembayaran secara online, dan sebagai proteksi data *e-billing* dalam bentuk *encryption* (pengacakan) sehingga hanya bisa dibaca oleh sistem *e-billing*.

### **5.3 Keterbatasan Penelitian**

1. Penelitian yang menggunakan kuesioner sebagai teknik pengumpulan data memungkinkan data yang dihasilkan terjadi bias. Kemungkinan adanya *bias* tersebut disebabkan adanya perbedaan persepsi antara peneliti dan responden terhadap pernyataan-pernyataan yang diajukan.

2. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini relatif kecil jika dibandingkan dengan jumlah seluruh Wajib Pajak *e-billing* yang terdaftar di Kabupaten Sleman.
3. Responden penelitian merespon pernyataan-pernyataan yang terdapat pada kuesioner dengan memberikan penilaian terhadap diri sendiri yang kemungkinan jawaban responden tidak menunjukkan keadaan yang sesungguhnya sehingga memungkinkan data yang dihasilkan bias.

#### **5.4 Saran**

Rekomendasi untuk penelitian selanjutnya untuk melakukan penelitian dengan topik yang sama dengan menambahkan indikator serta faktor-faktor yang mempengaruhi setiap variabelnya yang tidak digunakan dalam penelitian ini dengan menggunakan unit analisis, populasi, dan sampel berbeda agar diperoleh kesimpulan yang mendukung dan memperkuat teori dan konsep yang telah dibangun sebelumnya baik oleh peneliti maupun peneliti-peneliti terdahulu.

## DAFTAR PUSTAKA

- Amaranti, R. (2006). Faktor Kritis dalam Proyek Implementasi ERP dan Pengaruhnya Terhadap Perubahan dalam Organisasi (Studi Kasus: PT Telekomunikasi Indonesia Tbk). *Tesis Institut Teknologi Bandung*.
- Bailey, J. E., & Pearson, S. W. (1983). Development Of a Tool For Measuring And Analyzing Computer User Satisfaction. *Management Science*, 29(5).
- Darmawan, D. (2014). *Metode Penelitian Kuantitatif* (2nd ed.). Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Davis, F. D. (1989). Perceived Usefulness , Perceived Ease Of Use , And User Acceptance of Information Technology. *MIS Quarterly*, 13(3), 319–340.
- DeLone, W. H., & McLean, E. R. (1992). Information Systems Success : The Quest for the Dependent Variable. *Information System Research*, 19(4), 9–30.
- DeLone, W. H., & McLean, E. R. (2003). The DeLone and McLean Model of Information Systems Success : A Ten-Year Update. *Journal of Management Information Systems*, 19(4), 9–30.
- Direktorat Jenderal Pajak Kementerian Keuangan. (2013). *Panduan Penggunaan billing System (Sistem Pembayaran Pajak Secara Elektronik)*. Retrieved from [www.pajak.go.id/sites/default/files/Buku Panduan Billing System.pdf](http://www.pajak.go.id/sites/default/files/Buku_Panduan_Billing_System.pdf)
- Direktur Jenderal Pajak. (2014). *Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-26/PJ/2014 Tentang Sistem Pembayaran Pajak Secara Elektronik*. Jakarta.
- Direktorat Jenderal Pajak. (2017). *Pusat Data dan Informasi KPP Pratama Sleman*. Yogyakarta.
- Firmawan, F., & Marsono. (2009). Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi kesuksesan penggunaan sistem informasi (System Usage). *Jurnal Akuntansi & Auditing*, 5(2), 164–180.
- Ghozali, I. (2016). *Aplikasi Analisis Multivarete Dengan Program IBM SPSS 23* (8th ed.). Semarang: Universitas Diponegoro.
- Gulo, W. (2000). *Metodologi Penelitian*. Jakarta: Grasindo.

- Hamta, F. (2015). *Metode Penelitian Akuntansi*. Yogyakarta: Deepublish.
- Jogiyanto. (2007). *Sistem Informasi Keperilakuan*. Yogyakarta: Andi.
- Kementerian Keuangan Republik Indonesia. (2016). *Surat Edaran Nomor SE-11/PJ/2016 Tentang Panduan Teknis Penerapan Sistem Pembayaran Pajak Secara Elektronik*. Jakarta.
- Kirana, G. G. (2010). Analisis Perilaku Penerimaan Wajib Pajak Terhadap Penggunaan E-Filling. *Skripsi Universitas Diponegoro Semarang*.
- Kuncoro, M. (2007). *Metode Kuantitatif: Teori dan Aplikasi Untuk Bisnis dan Ekonomi* (3rd ed.). Yogyakarta: UPP STIM YKPN.
- Martono, N. (2010). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: PT Raya Grafindo Persada.
- McGill, T., Hobbs, V., & Klobas, J. (2003). User Developed Applications and Information Systems Success: A Test of DeLone and McLean's Model. *Information Resources Management Journal*, 16(1), 24–45.
- Mellouli, M., Bentahar, O., & Bidan, M. (2016). Trust and e-government acceptance: The case of Tunisian on-line tax filing. *The Electronic Journal Information Systems Evaluation*, 9(3), 197–212.
- Moorthy, M. K., Samsuri, A. S. B., Hussin, S. B. M., Othman, M. S. B., & Chelliah, M. K. (2014). E-Filing Behaviour among Academics in Perak State in Malaysia. *Technology and Investment*, (5), 79–94.
- Noor, J. (2011). *Metodologi Penelitian: Skripsi, Tesis, Disertasi, Dan Karya Ilmiah* (1st ed.). Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Pandiangan, L. (2007). *Modernisasi Dan Reformasi Pelayanan Perpajakan Berdasarkan UU Terbaru*. Jakarta: Elek Media Kompetindo.
- Pikkarainen, T., Pikkarainen, K., Karjaluoto, H., & Pahnla, S. (2004). Consumer acceptance of online banking: an extension of the technology acceptance model. *Internet Research*, 14(3), 224–235.
- Pitt, L. F., Watson, R. T., & Kavan, C. B. (1995). Service quality: A Measure of Information Systems Effectiveness. *MIS Quarterly*, 19(2), 173–187.
- Poelmans, S., Milis, K., Bloemen, E., & Doom, C. (2008). Usability and acceptance of e-learning in statistics education, based on the compendium platform. *ICERI*.

- Priadana, H. M. S., & Muis, S. (2009). *Metodologi Penelitian Ekonomi Dan Bisnis* (1st ed.). Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Purwanto & Suharno, P., 2017. Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, dan Kualitas Layanan Terhadap Penggunaan Sistem E-Learning di Profram Pascasarjana Universitas Mercu Buana. *Jurnal Manajemen*, XXI(2), pp.282–305.
- Radityo, D. & Zulaikha, 2007. Pengujian Model DeLone and McLean Dalam Pengembangan Sistem Informasi Manajemen ( Kajian Sebuah Kasus ). *Simposium Nasional Akuntansi*.
- Rysaka, N., Saleh, C., & Rengu, S. P. (2014). Penerapan Sistem Elektronik dalam Pelayanan Perpajakan (Studi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Utara). *Jurnal Jurusan Administrasi Publik (JAP)*, 2(3), 420–425.
- Sabherwal, R., Jeyaraj, A., & Chowa, C. (2006). Information System Success: Individual and Organizational Determinants. *Management Science*, 52(12), 1849–1864.
- Sarana. (2000). Pengaruh Persepsi Kemudahan, Kemanfaatan, Kecemasan, Sikap dan Penggunaan Mikro Komputer Terhadap Hasil Kerja Akuntan Pendidik. *Universitas Diponegoro Semarang*.
- Seddon, P. B. (1997). A Respecification and Extension of the DeLone and McLean Model of IS Success. *Information System Research*, 8(3).
- Shannon, C. ., & Weaver, W. (1949). *The Mathematical Theory of Communication*. Urbana: University of Illionis Press.
- Sondakh, G. Y. (2017). Pengaruh Belanja Modal Pemerintah Daerah dan Investasi Swasta terhadap Kesempatan Kerja dan Pertumbuhan Ekonomi di Kota Manado (Tahun 2006-2015). *Jurnal Berkala Ilmiah Efisiensi*, 17(1).
- Stalfors, P., & Nykvist, R. (2011). Consumer Acceptance Of Mobile Payment Services (An Empirical Study Of Factors Explaining Swedish Consumers Intention To Use Mobile Payment Services). *BACHELOR THESIS*. University of Gothenburg.
- Sudarmanto, R. G. (2005). *Analisis Regresi Linear Ganda dengan SPSS* (1st ed.). Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Sugiyono. (2011). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R & D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2013). *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung: CV Alfabeta.

- Taylor, S., & Todd, P. A. (1995). Understanding Information Technology Usage: A Test of Competing Models. *Information System Research*, 19(4), 561–570.
- Umar, H. (2011). *Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*. Jakarta: PT Rajagrafindo Persada.
- Wang, W. & Liu, Y. J. (2009). Attitude , Behavioral Intention and Usage : An Empirical Study of Taiwan Railway ' s Internet Ticketing System. *Journal Department of Shipping and Transportation Management National Taiwan Ocean University*.
- Widarjono, A. (2015). *Analisis Multivariat Terapan Dengan Program SPSS, AMOS, dan SMARTPLS* (2nd ed.). Yogyakarta: UPP STIM YKPN.
- Widodo, T. (2009). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Surakarta: LPP UNS dan UPT Penerbitan dan Percetakan UNS.
- Wijaya, T. (2013). *Metodologi Penelitian Ekonomi Dan Bisnis : Teori dan Praktik* (1st ed.). Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Wilson, V., & Mbamba, U. (2017). Acceptance Of Mobile Phone Payments Systems In Tanzania: Technology Acceptance Model Approach. *Business Management Review*, 15–25.
- Wiyono, A. S. (2008). Evaluasi Penerimaan Wajib Pajak terhadap Penggunaan E-filling sebagai Sarana Pelaporan Pajak secara Online dan Realtime. *Jurnal Riset Akuntansi Indonesia*, 11(2), 117–132.
- Yang, H. D., & Yoo, Y. (2004). It's all about attitude: Revisiting the technology acceptance model. *Decision Support Systems*, 38(1), 19–31. [https://doi.org/10.1016/S0167-9236\(03\)00062-9](https://doi.org/10.1016/S0167-9236(03)00062-9)
- Yusup, M., Hardiyana, A., & Sidharta, I. (2015). User Acceptance Model on E-Billing Adoption: A Study of Tax Payment by Government Agencies. *Journal of Multidisciplinary Research*, 3(4).

### **Lampiran I Uji Coba Instrumen**

- I. Kuesioner Uji Coba Instrumen
- II. Tabel Data Uji Coba Instrumen
- III. Uji Validitas
- IV. Uji Reliabilitas

## I. Kuesioner Uji Coba Instrumen

Judul Tesis : **ANALISIS SIKAP PENERIMAAN WAJIB PAJAK TERHADAP PENGGUNAAN SISTEM INFORMASI E-BILLING DI KABUPATEN SLEMAN**

Kepada Yth : Bapak/ Ibu/ Sdr/ Wajib Pajak Di Wilayah Kabupaten Sleman

Dengan Hormat,

Dalam rangka menyelesaikan Masa Belajar Kami di Program Magister Akuntansi Universitas Islam Indonesia (UII) Yogyakarta, kami diminta melakukan penelitian sebagai syarat mendapatkan gelar M. Ak. Kuesioner ini adalah salah satu bagian dalam proses penelitian kami, maka kami mohon Bapak/ Ibu/ Sdr/ Wajib Pajak Pengguna sistem pembayaran elektronik E-Billing yang berada Di Wilayah Kabupaten Sleman untuk bersedia mengisi kuesioner ini.

Kuesioner ini bukanlah tes psikologi dan tidaklah berpengaruh terhadap kewajiban perpajakan Bapak/ Ibu/ Sdr/. Untuk kepentingan penelitian dan pengembangan ilmu pengetahuan, semua jawaban Bapak/ Ibu/ Sdr/ akan dirahasiakan, maka dari itu Bapak/ Ibu/ Sdr/ tidak perlu takut atau ragu-ragu dalam memberikan jawaban yang sesuai keadaan/kondisi yang Bapak/ Ibu/ Sdr/ rasakan selama ini.

Setiap jawaban yang Bapak/ Ibu/ Sdr/ berikan merupakan bantuan yang tidak ternilai harganya bagi kami, atas perhatian dan bantuannya, kami ucapkan terima kasih.

Hormat Kami,

Dosen Pembimbing,

Ayu Chairina Laksmi, SE., MAC., M.Res., Ak., Ph.D.

Peneliti,

Herwin Pioner

**KUESIONER PENELITIAN****KARAKTERISTIK RESPONDEN**

1. Nama / NPWP :
2. Jenis Kelamin :  Pria  Wanita
3. Usia :  <20 Tahun  21-30 Tahun  
 31-40 Tahun  Lebih dari 41 Tahun
4. Pendidikan Terakhir :  SD  SMP  SMA/SMK  
 D3  S1  S2
5. Bapak/Ibu sering mengakses E-Billing melalui :  
 PC  Hand Phone  
 Warnet  Lainnya...
6. Jenis Pajak :  Wajib Pajak Orang Pribadi  
 Wajib Pajak Badan

**PETUNJUK PENGISIAN KUESIONER :**

1. Mohon dengan hormat bantuan dan kesediaan bapak/ibu/sdr untuk menjawab seluruh pertanyaan yang ada.
2. Berilah tanda checklist (✓) pada kolom bapak/ibu/sdr pilih sesuai keadaan yang sebenarnya.
3. Ada empat alternatif untuk menjawab pertanyaan yaitu :

**4 = Sangat Setuju (SS)****2 = Tidak Setuju (TS)****3= Setuju (S)****1 = Sangat Tidak Setuju (STS)****ITEM PERTANYAAN**

1. Kualitas Sistem E-Billing

NO	PERTANYAAN	JAWABAN			
		1	2	3	4
		STS	TS	S	SS
1	Fitur menu-menu dalam sistem E-Billing mudah dipahami				
2	Sistem E-Billing mudah diakses setiap waktu				
3	Sistem E-Billing mudah diakses dimana pun				
4	Sistem E-Billing dapat diakses dengan perangkat selain komputer				
5	Akses internet dalam sistem E-Billing dapat dilakukan dengan cepat				
6	Keandalan koneksi internet pada sistem E-Billing jarang terputus				

## 2. Kualitas Informasi E-Billing

NO	PERTANYAAN	JAWABAN			
		1	2	3	4
		STS	TS	S	SS
1	Informasi yang dihasilkan sistem E-Billing akurat dan bebas dari kesalahan				
2	Sistem E-Billing menyediakan informasi sesuai dengan kebutuhan pengguna secara tepat				
3	Pengguna dapat memperoleh informasi yang dibutuhkan dari sistem E-Billing dalam waktu yang tepat				
4	Sistem E-Billing dapat memberikan informasi yang up to date				
5	Saya merasa informasi yang disediakan dalam sistem E-Billing dapat diperoleh secara lengkap				
6	Saya merasa penyajian informasi dalam sistem E-Billing cukup jelas				

## 3. Kemudahan Penggunaan E-Billing

NO	PERTANYAAN	JAWABAN			
		1	2	3	4
		STS	TS	S	SS
1	Saya merasa dengan mudah mengoperasikan E-Billing				
2	Saya menguasai sistem E-Billing dengan cepat dan tidak memerlukan usaha yang keras dalam mempelajarinya				
3	Tampilan sistem E-Billing familiar dan fungsional sehingga mudah dimengerti				
4	Langkah-langkah pemakaian E-Billing jelas dan mudah di mengerti				
5	Sangat mudah bagi pengguna untuk menjadi mahir dalam menggunakan E-Billing				

## 4. Keamanan E-Billing

NO	PERTANYAAN	JAWABAN			
		1	2	3	4
		STS	TS	S	SS
1	Saya merasa data-data informasi pribadi saya terjamin dalam melakukan transaksi dengan sistem E-Billing				
2	Saya merasa sistem E-Billing memiliki fitur enkripsi password yang aman				
3	Saya merasa sistem E-Billing bebas dari serangan hacker				
4	Pemanfaatan layanan pembayaran pajak dengan menggunakan E-Billing dapat memberikan tingkat jaminan keamanan yang tinggi				
5	Permasalahan tingkat keamanan dan kerahasiaan dalam E-Billing tidak mempengaruhi pengguna dalam memanfaatkan layanan pembayaran pajak				

## 5. Sikap Terhadap Penggunaan E-Billing

NO	PERTANYAAN	JAWABAN			
		1	2	3	4
		STS	TS	S	SS
1	Saya akan tetap menggunakan sistem E-Billing untuk membayar pajak				
2	Bagi saya sistem E-Billing meringankan proses pembayaran pajak				
3	Kedepan saya akan memaksimalkan penggunaan sistem E-Billing sehingga proses pembayaran pajak dapat dilakukan lebih cepat				
4	Saya memiliki pengalaman yang menyenangkan dalam menggunakan sistem E-Billing				

## II. Tabel Data Uji Coba Instrumen

### 1. Kualitas Sistem

No	Kualitas Sistem (X1)						Total
	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	
1	4	4	4	4	4	4	24
2	3	3	3	3	3	2	17
3	4	4	2	4	2	1	17
4	3	2	3	4	1	2	15
5	4	3	3	3	2	2	17
6	4	4	2	3	3	3	19
7	4	3	2	4	3	1	17
8	4	4	4	4	3	3	22
9	4	4	4	4	4	3	23
10	3	2	2	3	2	3	15
11	3	3	3	3	3	2	17
12	2	3	3	3	2	2	15
13	3	3	3	3	3	3	18
14	3	3	3	3	3	3	18
15	3	2	3	3	3	2	16
16	4	4	4	4	4	4	24
17	3	3	3	3	3	3	18
18	3	3	3	3	3	3	18
19	3	4	4	4	3	3	21
20	4	4	4	4	4	4	24
21	4	4	4	4	4	4	24
22	4	4	4	4	4	4	24
23	3	3	4	4	3	3	20
24	4	4	4	4	4	4	24
25	3	2	2	3	3	2	15
26	3	3	3	3	3	3	18
27	3	2	3	3	2	2	15
28	3	3	3	3	3	3	18
29	4	3	3	3	3	3	19
30	3	3	4	3	4	3	20

## 2. Kualitas Informasi

No	Kualitas Informasi (X2)						Total
	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	
1	4	3	4	4	3	4	22
2	4	3	3	4	3	3	20
3	4	4	3	3	4	3	21
4	4	3	3	3	3	3	19
5	3	3	3	3	3	3	18
6	3	3	3	3	3	3	18
7	3	3	3	4	3	3	19
8	2	2	2	3	2	3	14
9	3	3	3	3	3	3	18
10	3	3	3	3	3	3	18
11	3	4	3	3	3	4	20
12	4	3	4	4	3	3	21
13	3	3	3	3	3	3	18
14	3	4	4	3	3	3	20
15	2	3	3	3	3	3	17
16	3	4	4	3	3	4	21
17	3	3	3	3	3	3	18
18	3	4	3	3	3	3	19
19	3	3	2	3	4	3	18
20	3	3	3	3	3	3	18
21	3	3	3	3	3	4	19
22	3	3	3	3	3	3	18
23	3	3	3	2	3	3	17
24	3	3	3	3	3	3	18
25	4	4	4	4	4	4	24
26	4	4	4	3	4	3	22
27	4	4	4	4	4	4	24
28	3	3	3	3	3	3	18
29	3	3	3	3	3	3	18
30	3	3	3	3	3	3	18

## 3. Kemudahan Penggunaan

No	Kemudahan Penggunaan (X3)					Total
	X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	X3.5	
1	3	3	3	3	3	15
2	3	3	3	3	3	15
3	4	4	4	4	4	20
4	4	4	4	4	4	20
5	4	4	4	3	4	19
6	3	3	3	3	3	15
7	4	4	4	4	4	20
8	3	3	3	3	3	15
9	4	4	3	4	3	18
10	3	3	3	3	3	15
11	3	3	3	3	3	15
12	3	3	3	3	3	15
13	4	4	4	3	4	19
14	4	4	4	3	3	18
15	4	4	4	3	4	19
16	3	4	3	4	3	17
17	4	4	4	4	4	20
18	4	4	4	4	4	20
19	3	3	4	4	3	17
20	3	3	3	3	3	15
21	3	3	3	3	3	15
22	3	3	3	3	2	14
23	4	4	4	4	4	20
24	3	3	3	3	3	15
25	4	3	3	3	3	16
26	3	3	3	3	2	14
27	4	4	4	4	3	19
28	4	4	4	3	4	19
29	3	3	3	3	3	15
30	3	3	3	3	2	14

## 4. Keamanan

No	Keamanan (X4)					Total
	X4.1	X4.2	X4.3	X4.4	X4.5	
1	3	4	3	3	4	17
2	3	3	3	3	3	15
3	3	3	3	3	3	15
4	3	3	3	3	4	16
5	3	3	3	3	3	15
6	3	3	3	4	3	16
7	3	3	3	3	3	15
8	3	3	3	3	3	15
9	3	3	3	3	3	15
10	3	3	3	3	3	15
11	3	3	3	3	3	15
12	4	4	4	4	4	20
13	3	3	3	3	3	15
14	3	3	3	3	3	15
15	3	3	3	3	3	15
16	4	4	4	4	4	20
17	2	3	2	3	2	12
18	3	2	3	2	3	13
19	3	3	2	3	3	14
20	3	2	2	2	3	12
21	3	3	2	2	3	13
22	2	3	3	3	3	14
23	3	2	3	2	3	13
24	3	3	2	2	3	13
25	3	2	3	2	3	13
26	3	2	3	2	3	13
27	3	3	3	3	3	15
28	2	3	2	2	2	11
29	3	3	4	3	4	17
30	2	1	1	2	1	7

## 3. Sikap Penggunaan

No	Sikap Penggunaan (Y)				Total
	Y1.1	Y1.2	Y1.3	Y1.4	
1	3	3	3	3	12
2	3	3	3	3	12
3	4	4	4	4	16
4	3	2	3	2	10
5	3	2	2	2	9
6	3	3	2	3	11
7	3	2	2	3	10
8	3	2	3	2	10
9	2	3	3	3	11
10	3	2	3	3	11
11	2	3	3	2	10
12	2	3	2	3	10
13	2	3	2	3	10
14	4	4	4	4	16
15	3	3	3	3	12
16	4	4	4	3	15
17	2	1	1	2	6
18	4	1	4	2	11
19	3	3	3	3	12
20	4	4	4	3	15
21	4	4	4	3	15
22	4	4	4	4	16
23	3	3	2	3	11
24	3	3	3	3	12
25	3	3	3	3	12
26	3	3	3	3	12
27	3	3	3	3	12
28	3	3	3	3	12
29	4	4	4	4	16
30	3	3	3	3	12

### III. Uji Validitas

#### 1. Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Sistem

		Correlations						
		X11	X12	X13	X14	X15	X16	KualitasSistemX1
X11	Pearson Correlation	1	.651**	.223	.583**	.448*	.318	.656**
	Sig. (2-tailed)		.000	.237	.001	.013	.087	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30
X12	Pearson Correlation	.651**	1	.527**	.613**	.618**	.524**	.840**
	Sig. (2-tailed)	.000		.003	.000	.000	.003	.000
	n	30	30	30	30	30	30	30
X13	Pearson Correlation	.223	.527**	1	.517**	.618**	.695**	.795**
	Sig. (2-tailed)	.237	.003		.003	.000	.000	.000
	n	30	30	30	30	30	30	30
X14	Pearson Correlation	.583**	.613**	.517**	1	.319	.291	.667**
	Sig. (2-tailed)	.001	.000	.003		.086	.119	.000
	n	30	30	30	30	30	30	30
X15	Pearson Correlation	.448*	.618**	.618**	.319	1	.703**	.832**
	Sig. (2-tailed)	.013	.000	.000	.086		.000	.000
	n	30	30	30	30	30	30	30
X16	Pearson Correlation	.318	.524**	.695**	.291	.703**	1	.808**
	Sig. (2-tailed)	.087	.003	.000	.119	.000		.000
	n	30	30	30	30	30	30	30

KualitasSistemX1	Pearson Correlation	.656**	.840**	.795**	.667**	.832**	.808**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	n	30	30	30	30	30	30	30

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

\* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

## 2. Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Informasi

**Correlations**

		X21	X22	X23	X24	X25	X26	KualitasInformasiX2
X21	Pearson Correlation	1	.447*	.590**	.543**	.606**	.277	.814**
	Sig. (2-tailed)		.013	.001	.002	.000	.138	.000
	n	30	30	30	30	30	30	30
X22	Pearson Correlation	.447*	1	.623**	.124	.641**	.437*	.757**
	Sig. (2-tailed)	.013		.000	.515	.000	.016	.000
	n	30	30	30	30	30	30	30
X23	Pearson Correlation	.590**	.623**	1	.446*	.349	.479**	.817**
	Sig. (2-tailed)	.001	.000		.013	.059	.007	.000
	n	30	30	30	30	30	30	30
X24	Pearson Correlation	.543**	.124	.446*	1	.230	.368*	.621**
	Sig. (2-tailed)	.002	.515	.013		.222	.046	.000
	n	30	30	30	30	30	30	30

X25	Pearson Correlation	.606**	.641**	.349	.230	1	.234	.701**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.059	.222		.213	.000
	n	30	30	30	30	30	30	30
X26	Pearson Correlation	.277	.437*	.479**	.368*	.234	1	.620**
	Sig. (2-tailed)	.138	.016	.007	.046	.213		.000
	n	30	30	30	30	30	30	30
KualitasInformasiX2	Pearson Correlation	.814**	.757**	.817**	.621**	.701**	.620**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	n	30	30	30	30	30	30	30

\*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

### 3. Hasil Uji Validitas Variabel Kemudahan Penggunaan

**Correlations**

		X31	X32	X33	X34	X35	KemudahanPenggunaanX3
X31	Pearson Correlation	1	.866**	.800**	.472**	.731**	.901**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.008	.000	.000
	n	30	30	30	30	30	30
X32	Pearson Correlation	.866**	1	.800**	.614**	.731**	.931**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000
	n	30	30	30	30	30	30

X33	Pearson Correlation	.800**	.800**	1	.523**	.761**	.905**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.003	.000	.000
	n	30	30	30	30	30	30
X34	Pearson Correlation	.472**	.614**	.523**	1	.421*	.690**
	Sig. (2-tailed)	.008	.000	.003		.020	.000
	n	30	30	30	30	30	30
X35	Pearson Correlation	.731**	.731**	.761**	.421*	1	.865**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.020		.000
	n	30	30	30	30	30	30
KemudahanPenggunaanX3	Pearson Correlation	.901**	.931**	.905**	.690**	.865**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	n	30	30	30	30	30	30

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

\* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

## 4. Hasil Uji Validitas Variabel Keamanan

		Correlations					
		X41	X42	X43	X44	X45	KeamananX4
X41	Pearson Correlation	1	.455 <sup>*</sup>	.671 <sup>**</sup>	.452 <sup>*</sup>	.756 <sup>**</sup>	.777 <sup>**</sup>
	Sig. (2-tailed)		.011	.000	.012	.000	.000
	n	30	30	30	30	30	30
X42	Pearson Correlation	.455 <sup>*</sup>	1	.536 <sup>**</sup>	.737 <sup>**</sup>	.636 <sup>**</sup>	.822 <sup>**</sup>
	Sig. (2-tailed)	.011		.002	.000	.000	.000
	n	30	30	30	30	30	30
X43	Pearson Correlation	.671 <sup>**</sup>	.536 <sup>**</sup>	1	.611 <sup>**</sup>	.794 <sup>**</sup>	.873 <sup>**</sup>
	Sig. (2-tailed)	.000	.002		.000	.000	.000
	n	30	30	30	30	30	30
X44	Pearson Correlation	.452 <sup>*</sup>	.737 <sup>**</sup>	.611 <sup>**</sup>	1	.478 <sup>**</sup>	.799 <sup>**</sup>
	Sig. (2-tailed)	.012	.000	.000		.008	.000
	n	30	30	30	30	30	30
X45	Pearson Correlation	.756 <sup>**</sup>	.636 <sup>**</sup>	.794 <sup>**</sup>	.478 <sup>**</sup>	1	.878 <sup>**</sup>
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.008		.000
	n	30	30	30	30	30	30
KeamananX4	Pearson Correlation	.777 <sup>**</sup>	.822 <sup>**</sup>	.873 <sup>**</sup>	.799 <sup>**</sup>	.878 <sup>**</sup>	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	n	30	30	30	30	30	30

\*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

## 5. Hasil Uji Validitas Variabel Sikap Penggunaan

		Correlations				SikapPenggunaan
		Y11	Y12	Y13	Y14	Y
Y11	Pearson Correlation	1	.453*	.794**	.465**	.811**
	Sig. (2-tailed)		.012	.000	.010	.000
	n	30	30	30	30	30
Y12	Pearson Correlation	.453*	1	.582**	.776**	.855**
	Sig. (2-tailed)	.012		.001	.000	.000
	n	30	30	30	30	30
Y13	Pearson Correlation	.794**	.582**	1	.450*	.863**
	Sig. (2-tailed)	.000	.001		.013	.000
	n	30	30	30	30	30
Y14	Pearson Correlation	.465**	.776**	.450*	1	.792**
	Sig. (2-tailed)	.010	.000	.013		.000
	n	30	30	30	30	30
SikapPenggunaanY	Pearson Correlation	.811**	.855**	.863**	.792**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	n	30	30	30	30	30

\*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

#### IV. Uji Reliabilitas

##### 1. Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Sistem

**Case Processing Summary**

		n	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	30	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	n of Items
.860	6

##### 2. Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Informasi

**Case Processing Summary**

		n	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	30	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	n of Items
.820	6

### 3. Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kemudahan Penggunaan

**Case Processing Summary**

		n	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	30	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	n of Items
.909	5

### 4. Hasil Uji Reliabilitas Variabel Keamanan

**Case Processing Summary**

		n	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	30	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	n of Items
.885	5

## 5. Hasil Uji Reliabilitas Variabel Sikap Penggunaan

**Case Processing Summary**

		n	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	30	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	n of Items
.845	4

## **Lampiran II Hasil Analisis Data**

- I. Tabel Data Penelitian
- II. Tabel Demografi Responden
- III. Tabel Distribusi Frekuensi
- IV. Uji Normalitas Data
- V. Uji Multikolinearitas
- VI. Uji Heteroskedastisitas
- VII. Uji Hipotesis

## I. Tabel Data Penelitian

## 1. Kualitas Sistem

No	Kualitas Sistem (X1)						Total	Rata2
	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6		
1	3	3	3	3	3	3	18	3.00
2	3	2	2	2	2	2	13	2.17
3	3	3	3	2	2	2	15	2.50
4	3	3	3	3	3	3	18	3.00
5	3	3	3	3	2	2	16	2.67
6	4	4	4	4	3	3	22	3.67
7	3	2	2	3	2	2	14	2.33
8	3	3	3	3	2	2	16	2.67
9	3	3	3	3	3	3	18	3.00
10	4	4	4	3	4	2	21	3.50
11	3	4	3	3	3	3	19	3.17
12	4	3	3	3	2	2	17	2.83
13	3	2	3	3	2	2	15	2.50
14	3	4	2	3	3	2	17	2.83
15	3	3	3	3	3	3	18	3.00
16	4	4	2	3	3	2	18	3.00
17	3	3	3	3	3	3	18	3.00
18	3	3	3	3	3	3	18	3.00
19	3	3	3	3	3	3	18	3.00
20	3	3	3	3	4	4	20	3.33
21	4	4	4	4	4	3	23	3.83
22	3	3	4	3	3	4	20	3.33
23	3	3	4	4	2	3	19	3.17
24	3	3	3	3	4	4	20	3.33
25	4	4	3	2	3	3	19	3.17
26	4	4	4	3	4	3	22	3.67
27	3	3	3	3	3	2	17	2.83
28	3	3	3	3	3	3	18	3.00
29	3	3	3	3	3	3	18	3.00
30	3	3	3	3	3	4	19	3.17
31	3	3	3	2	2	2	15	2.50
32	4	4	4	3	3	4	22	3.67
33	3	3	3	3	3	3	18	3.00
34	4	4	3	3	2	2	18	3.00
35	3	3	4	3	4	3	20	3.33
36	3	2	3	3	2	2	15	2.50
37	3	4	4	3	3	3	20	3.33
38	4	4	3	3	4	3	21	3.50



83	3	4	4	4	3	3	21	3.50
84	4	4	4	4	4	4	24	4.00
85	4	4	4	4	4	4	24	4.00
86	4	4	4	4	4	4	24	4.00
87	3	3	4	4	3	3	20	3.33
88	4	4	4	4	4	4	24	4.00
89	3	2	2	3	3	2	15	2.50
90	3	3	3	3	3	3	18	3.00
91	3	2	3	3	2	2	15	2.50
92	3	3	3	3	3	3	18	3.00
93	4	3	3	3	3	3	19	3.17
94	3	3	4	3	4	3	20	3.33
95	4	3	3	3	3	3	19	3.17
96	3	4	3	4	3	3	20	3.33
97	3	2	2	3	2	2	14	2.33
98	3	1	1	1	2	1	9	1.50
99	3	3	3	4	4	3	20	3.33
100	3	3	4	3	3	3	19	3.17

## 2. Kualitas Informasi

No	Kualitas Informasi (X2)						Total	Rata2
	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6		
1	2	2	3	2	2	3	14	2.33
2	3	2	2	2	2	3	14	2.33
3	3	3	3	2	2	3	16	2.67
4	2	2	2	3	3	3	15	2.50
5	3	3	3	3	2	3	17	2.83
6	4	4	3	3	4	3	21	3.50
7	3	3	3	3	3	3	18	3.00
8	2	3	3	3	3	3	17	2.83
9	3	3	2	2	2	2	14	2.33
10	3	3	2	2	2	3	15	2.50
11	2	3	2	3	3	3	16	2.67
12	3	3	3	3	2	2	16	2.67
13	2	3	2	3	3	3	16	2.67
14	3	3	2	2	3	3	16	2.67
15	3	3	3	3	3	3	18	3.00
16	3	3	3	3	3	3	18	3.00
17	3	3	3	3	3	3	18	3.00
18	3	3	3	3	3	3	18	3.00
19	3	3	3	3	3	3	18	3.00
20	4	3	3	4	3	3	20	3.33

21	4	4	4	4	4	4	24	4.00
22	3	4	4	3	3	3	20	3.33
23	3	3	4	4	3	3	20	3.33
24	4	3	4	4	3	4	22	3.67
25	4	3	3	4	3	3	20	3.33
26	4	4	3	3	4	3	21	3.50
27	4	3	3	3	3	3	19	3.17
28	3	3	3	3	3	3	18	3.00
29	3	3	3	3	3	3	18	3.00
30	3	3	3	4	3	3	19	3.17
31	2	2	2	3	2	3	14	2.33
32	3	3	3	3	3	3	18	3.00
33	3	3	3	3	3	3	18	3.00
34	3	4	3	3	3	4	20	3.33
35	4	3	4	4	3	3	21	3.50
36	3	3	3	3	3	3	18	3.00
37	3	4	4	3	3	3	20	3.33
38	2	3	3	3	3	3	17	2.83
39	3	4	4	3	3	4	21	3.50
40	3	3	3	3	3	3	18	3.00
41	3	4	3	3	3	3	19	3.17
42	3	3	2	3	4	3	18	3.00
43	3	3	3	3	3	3	18	3.00
44	3	3	3	3	3	4	19	3.17
45	3	3	3	3	3	3	18	3.00
46	3	3	3	2	3	3	17	2.83
47	3	3	3	3	3	3	18	3.00
48	4	4	4	4	4	4	24	4.00
49	4	4	4	3	4	3	22	3.67
50	4	4	4	4	4	4	24	4.00
51	3	3	3	3	3	3	18	3.00
52	3	3	3	3	3	3	18	3.00
53	3	3	3	3	3	3	18	3.00
54	4	4	4	3	4	3	22	3.67
55	2	3	2	3	2	3	15	2.50
56	3	3	3	3	3	3	18	3.00
57	2	3	3	3	2	3	16	2.67
58	3	2	2	2	3	2	14	2.33
59	3	3	3	3	3	3	18	3.00
60	3	3	3	3	3	3	18	3.00
61	3	2	2	2	3	3	15	2.50
62	3	3	3	3	3	3	18	3.00
63	2	2	3	2	3	2	14	2.33
64	2	3	3	3	2	2	15	2.50

65	3	3	3	3	3	3	18	3.00
66	3	3	3	3	3	3	18	3.00
67	3	3	4	4	3	4	21	3.50
68	1	2	1	1	3	2	10	1.67
69	3	4	2	1	2	3	15	2.50
70	3	3	3	3	3	3	18	3.00
71	4	4	3	4	3	3	21	3.50
72	4	4	3	4	4	3	22	3.67
73	4	4	4	4	4	4	24	4.00
74	2	3	3	4	3	3	18	3.00
75	3	3	3	3	3	3	18	3.00
76	2	3	3	2	2	2	14	2.33
77	3	3	3	3	3	3	18	3.00
78	3	3	3	3	3	3	18	3.00
79	3	3	3	2	2	2	15	2.50
80	4	4	4	4	4	4	24	4.00
81	3	3	3	3	3	3	18	3.00
82	3	3	3	3	3	3	18	3.00
83	2	3	3	2	3	3	16	2.67
84	3	3	3	2	3	3	17	2.83
85	4	4	4	4	4	4	24	4.00
86	4	4	4	4	4	4	24	4.00
87	4	4	3	3	3	3	20	3.33
88	4	4	4	4	4	4	24	4.00
89	4	3	3	2	2	3	17	2.83
90	2	3	3	3	3	2	16	2.67
91	3	3	3	3	3	3	18	3.00
92	3	3	3	3	3	3	18	3.00
93	3	3	3	3	3	3	18	3.00
94	3	3	3	2	3	3	17	2.83
95	3	4	4	4	3	4	22	3.67
96	3	4	4	4	4	3	22	3.67
97	3	3	2	2	3	3	16	2.67
98	2	3	3	3	3	3	17	2.83
99	3	3	3	3	4	4	20	3.33
100	4	3	4	3	3	3	20	3.33

## 3. Kemudahan Penggunaan

No	Kemudahan Penggunaan (X3)					Total	Rata2
	X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	X3.5		
1	3	3	2	3	2	13	2.60
2	3	3	3	3	3	15	3.00
3	3	2	3	3	3	14	2.80
4	3	2	3	2	3	13	2.60
5	3	2	3	3	3	14	2.80
6	4	4	3	4	2	17	3.40
7	4	3	4	3	2	16	3.20
8	3	3	3	3	3	15	3.00
9	3	3	3	3	3	15	3.00
10	4	2	3	3	2	14	2.80
11	3	3	3	4	4	17	3.40
12	4	4	4	4	3	19	3.80
13	3	4	3	3	3	16	3.20
14	3	4	3	3	2	15	3.00
15	4	4	4	3	4	19	3.80
16	4	4	3	4	3	18	3.60
17	3	3	3	3	3	15	3.00
18	3	3	3	3	3	15	3.00
19	3	3	3	3	3	15	3.00
20	4	2	3	3	4	16	3.20
21	4	4	4	3	3	18	3.60
22	4	4	3	3	4	18	3.60
23	3	4	3	4	3	17	3.40
24	3	3	3	3	2	14	2.80
25	3	4	3	4	4	18	3.60
26	3	3	4	4	3	17	3.40
27	3	3	3	3	3	15	3.00
28	3	3	3	3	3	15	3.00
29	3	3	3	3	2	14	2.80
30	3	3	3	4	4	17	3.40
31	3	3	3	3	3	15	3.00
32	4	3	3	3	3	16	3.20
33	3	3	3	3	2	14	2.80
34	4	4	4	4	3	19	3.80
35	3	4	3	3	4	17	3.40
36	3	3	3	3	3	15	3.00
37	3	3	3	3	2	14	2.80
38	3	3	3	3	2	14	2.80
39	3	3	3	4	3	16	3.20
40	3	3	3	4	3	16	3.20

41	3	3	3	3	3	15	3.00
42	3	4	2	2	3	14	2.80
43	4	3	3	4	3	17	3.40
44	4	4	4	4	3	19	3.80
45	3	3	3	3	3	15	3.00
46	3	3	3	3	3	15	3.00
47	3	3	3	3	3	15	3.00
48	4	3	3	3	3	16	3.20
49	4	4	4	4	3	19	3.80
50	4	4	4	3	4	19	3.80
51	3	3	3	3	3	15	3.00
52	3	3	3	3	3	15	3.00
53	3	3	3	3	3	15	3.00
54	4	4	4	4	3	19	3.80
55	3	3	2	2	3	13	2.60
56	3	3	3	2	3	14	2.80
57	2	3	2	3	2	12	2.40
58	3	3	3	2	2	13	2.60
59	3	2	2	3	3	13	2.60
60	3	3	2	3	2	13	2.60
61	3	2	3	2	3	13	2.60
62	3	3	2	2	3	13	2.60
63	2	3	2	2	3	12	2.40
64	3	3	3	2	2	13	2.60
65	4	4	3	4	4	19	3.80
66	3	3	3	3	3	15	3.00
67	4	4	3	4	3	18	3.60
68	4	3	4	4	3	18	3.60
69	4	4	4	3	4	19	3.80
70	3	3	3	3	3	15	3.00
71	3	4	4	4	4	19	3.80
72	4	4	4	3	3	18	3.60
73	4	4	4	4	3	19	3.80
74	2	3	2	4	3	14	2.80
75	3	3	3	3	3	15	3.00
76	3	2	3	3	2	13	2.60
77	3	3	3	3	3	15	3.00
78	3	3	3	3	3	15	3.00
79	3	2	3	3	2	13	2.60
80	4	4	4	3	4	19	3.80
81	3	3	3	3	3	15	3.00
82	3	3	3	3	3	15	3.00
83	3	3	3	3	3	15	3.00
84	4	2	3	3	4	16	3.20

85	4	4	4	3	4	19	3.80
86	4	4	4	4	3	19	3.80
87	3	3	3	3	3	15	3.00
88	4	4	3	4	4	19	3.80
89	3	3	3	3	3	15	3.00
90	3	3	3	3	3	15	3.00
91	3	3	3	3	3	15	3.00
92	3	3	3	3	3	15	3.00
93	4	4	3	4	4	19	3.80
94	3	3	3	3	3	15	3.00
95	4	3	3	3	4	17	3.40
96	3	3	3	3	4	16	3.20
97	3	2	2	3	3	13	2.60
98	3	3	3	3	3	15	3.00
99	4	3	4	4	3	18	3.60
100	4	3	3	4	4	18	3.60

#### 4. Keamanan

No	Keamanan (X4)					Total	Rata2
	X4.1	X4.2	X4.3	X4.4	X4.5		
1	2	3	2	2	2	11	2.20
2	3	3	2	2	2	12	2.40
3	3	3	2	2	2	12	2.40
4	3	3	2	2	2	12	2.40
5	2	3	2	2	2	11	2.20
6	3	4	4	2	3	16	3.20
7	3	3	2	3	2	13	2.60
8	2	3	3	2	3	13	2.60
9	3	3	3	3	3	15	3.00
10	2	2	2	3	4	13	2.60
11	2	2	2	3	3	12	2.40
12	3	4	3	2	3	15	3.00
13	3	3	3	2	3	14	2.80
14	3	2	2	2	3	12	2.40
15	4	4	4	3	3	18	3.60
16	4	4	3	3	3	17	3.40
17	3	3	3	3	3	15	3.00
18	3	3	3	3	3	15	3.00
19	3	3	3	3	3	15	3.00
20	4	4	3	4	3	18	3.60

21	4	4	4	4	3	19	3.80
22	4	3	3	4	4	18	3.60
23	4	2	3	4	4	17	3.40
24	2	3	3	3	2	13	2.60
25	3	4	2	3	3	15	3.00
26	3	3	3	4	4	17	3.40
27	3	3	3	3	3	15	3.00
28	3	3	3	3	3	15	3.00
29	3	3	2	2	2	12	2.40
30	3	4	3	3	3	16	3.20
31	3	4	3	2	2	14	2.80
32	3	3	3	3	2	14	2.80
33	3	3	2	3	3	14	2.80
34	3	3	2	3	2	13	2.60
35	3	3	3	3	3	15	3.00
36	3	3	3	3	3	15	3.00
37	3	3	3	3	2	14	2.80
38	3	3	2	3	2	13	2.60
39	3	2	3	2	2	12	2.40
40	3	2	2	3	2	12	2.40
41	3	3	3	2	2	13	2.60
42	3	3	3	3	3	15	3.00
43	3	3	3	3	3	15	3.00
44	3	3	3	4	3	16	3.20
45	3	3	3	3	3	15	3.00
46	3	3	3	3	3	15	3.00
47	3	3	3	3	3	15	3.00
48	3	3	3	3	3	15	3.00
49	3	3	3	3	3	15	3.00
50	4	4	4	3	3	18	3.60
51	3	3	3	3	3	15	3.00
52	3	3	3	3	3	15	3.00
53	3	3	3	3	3	15	3.00
54	4	4	3	3	3	17	3.40
55	2	3	2	3	2	12	2.40
56	3	2	3	2	3	13	2.60
57	3	3	2	3	3	14	2.80
58	3	2	2	2	3	12	2.40
59	3	3	2	2	3	13	2.60
60	2	3	3	3	3	14	2.80
61	3	2	3	2	3	13	2.60
62	3	3	2	2	3	13	2.60
63	3	2	3	2	3	13	2.60
64	3	2	3	2	3	13	2.60

65	3	3	3	3	3	15	3.00
66	3	3	3	2	2	13	2.60
67	3	3	4	3	4	17	3.40
68	2	3	3	2	1	11	2.20
69	2	4	2	3	3	14	2.80
70	2	3	3	2	3	13	2.60
71	2	3	3	3	3	14	2.80
72	3	4	4	3	3	17	3.40
73	4	4	2	4	3	17	3.40
74	2	3	2	3	2	12	2.40
75	3	3	3	3	3	15	3.00
76	3	2	3	3	3	14	2.80
77	3	3	3	3	3	15	3.00
78	3	3	3	3	3	15	3.00
79	3	2	2	2	3	12	2.40
80	3	3	3	3	3	15	3.00
81	3	3	3	3	3	15	3.00
82	3	3	3	3	3	15	3.00
83	2	3	2	3	3	13	2.60
84	3	2	3	3	3	14	2.80
85	4	4	3	3	3	17	3.40
86	4	4	3	4	2	17	3.40
87	3	3	3	3	3	15	3.00
88	4	3	4	2	4	17	3.40
89	3	3	2	3	3	14	2.80
90	3	3	3	3	3	15	3.00
91	3	3	2	3	3	14	2.80
92	3	3	2	3	3	14	2.80
93	3	3	3	3	3	15	3.00
94	3	3	3	4	3	16	3.20
95	3	3	2	3	3	14	2.80
96	4	4	3	3	3	17	3.40
97	3	3	2	3	3	14	2.80
98	2	3	2	2	3	12	2.40
99	4	3	4	4	3	18	3.60
100	3	3	2	2	2	12	2.40

## 5. Sikap Penggunaan

No	Sikap Penggunaan (Y)					Total	Rata2
	Y1.1	Y1.2	Y1.3	Y1.4			
1	3	3	2	3		11	2.75
2	3	3	3	3		12	3.00
3	3	3	3	3		12	3.00
4	3	3	3	3		12	3.00
5	3	3	3	2		11	2.75
6	4	4	4	3		15	3.75
7	3	3	3	3		12	3.00
8	3	3	3	3		12	3.00
9	3	3	3	3		12	3.00
10	3	3	3	3		12	3.00
11	3	3	3	3		12	3.00
12	3	4	4	3		14	3.50
13	3	3	4	3		13	3.25
14	3	4	3	3		13	3.25
15	4	4	4	3		15	3.75
16	3	4	4	3		14	3.50
17	3	3	3	3		12	3.00
18	3	3	3	3		12	3.00
19	3	3	3	3		12	3.00
20	4	3	4	3		14	3.50
21	4	4	4	3		15	3.75
22	3	3	4	4		14	3.50
23	3	4	3	3		13	3.25
24	3	3	3	3		12	3.00
25	3	4	3	3		13	3.25
26	4	3	4	4		15	3.75
27	4	3	3	3		13	3.25
28	3	3	3	4		13	3.25
29	3	3	3	3		12	3.00
30	3	3	3	4		13	3.25
31	3	3	4	2		12	3.00
32	3	3	3	3		12	3.00
33	3	3	3	3		12	3.00
34	3	2	3	3		11	2.75
35	3	4	3	3		13	3.25
36	3	3	3	3		12	3.00
37	4	4	4	3		15	3.75
38	3	3	3	3		12	3.00
39	3	3	3	3		12	3.00
40	3	3	3	3		12	3.00

41	3	4	3	2	12	3.00
42	3	3	3	4	13	3.25
43	3	4	3	3	13	3.25
44	3	4	3	3	13	3.25
45	3	3	3	3	12	3.00
46	3	3	3	2	11	2.75
47	3	3	3	3	12	3.00
48	4	4	4	3	15	3.75
49	3	3	3	3	12	3.00
50	4	3	3	4	14	3.50
51	3	3	3	3	12	3.00
52	3	3	3	3	12	3.00
53	3	3	3	3	12	3.00
54	4	3	3	4	14	3.50
55	3	3	3	2	11	2.75
56	3	3	3	3	12	3.00
57	3	3	2	3	11	2.75
58	3	3	3	3	12	3.00
59	3	3	3	3	12	3.00
60	3	3	3	3	12	3.00
61	3	3	3	3	12	3.00
62	3	3	3	2	11	2.75
63	4	3	2	3	12	3.00
64	3	3	2	3	11	2.75
65	4	3	4	4	15	3.75
66	3	3	3	3	12	3.00
67	4	4	4	3	15	3.75
68	3	3	3	2	11	2.75
69	4	2	4	2	12	3.00
70	3	3	3	3	12	3.00
71	4	4	4	3	15	3.75
72	4	4	4	3	15	3.75
73	4	3	4	4	15	3.75
74	3	3	2	3	11	2.75
75	3	3	3	3	12	3.00
76	3	3	3	3	12	3.00
77	3	3	3	3	12	3.00
78	3	3	3	3	12	3.00
79	3	3	3	3	12	3.00
80	4	4	3	4	15	3.75
81	3	3	3	3	12	3.00
82	3	3	3	3	12	3.00
83	4	4	4	3	15	3.75
84	4	4	3	3	14	3.50

85	4	3	4	4	15	3.75
86	4	4	4	3	15	3.75
87	4	4	3	3	14	3.50
88	4	4	4	3	15	3.75
89	3	3	3	3	12	3.00
90	3	3	3	3	12	3.00
91	3	3	3	3	12	3.00
92	3	3	3	3	12	3.00
93	3	3	3	3	12	3.00
94	3	3	3	3	12	3.00
95	4	4	3	4	15	3.75
96	3	4	4	3	14	3.50
97	3	3	3	3	12	3.00
98	3	3	3	3	12	3.00
99	4	3	3	3	13	3.25
100	3	4	4	3	14	3.50

## II. Tabel Demografi Responden

### Statistics

		JenisKelamin	Usia	PendidikanTera khir	AksesEBilling	JenisPajak
n	Valid	100	100	100	100	100
	Missing	0	0	0	0	0

### JenisKelamin

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Pria	41	41,0	41,0	41,0
	Wanita	59	59,0	59,0	100,0
Total		100	100,0	100,0	

**Usia**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid < 20 Tahun	9	9,0	9,0	9,0
21-30 Tahun	52	52,0	52,0	61,0
31-40 Tahun	27	27,0	27,0	88,0
Lebih dari 41 Tahun	12	12,0	12,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

**PendidikanTerakhir**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid SMP	1	1,0	1,0	1,0
SMU	17	17,0	17,0	18,0
D3	17	17,0	17,0	35,0
S1	62	62,0	62,0	97,0
S2	3	3,0	3,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

**AksesEBilling**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid PC	82	82,0	82,0	82,0
Handphone	12	12,0	12,0	94,0
Warnet	2	2,0	2,0	96,0
Lainnya	4	4,0	4,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

**JenisPajak**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Wajib Pajak Pribadi	64	64,0	64,0	64,0
	Wajib Pajak Badan	36	36,0	36,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

## III. Tabel Distribusi Frekuensi

**Descriptive Statistics**

	n	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
X11	100	2	4	3,20	,550
X12	100	1	4	3,07	,685
X13	100	1	4	3,07	,671
X14	100	1	4	3,12	,591
X15	100	1	4	2,91	,683
X16	100	1	4	2,78	,705
KualitasSistemX1	100	1,50	4,00	3,02	,484
Valid n (listwise)	100				

**Descriptive Statistics**

	n	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
X21	100	1	4	3,04	,650
X22	100	2	4	3,15	,539
X23	100	1	4	3,04	,618
X24	100	1	4	2,99	,674
X25	100	2	4	3,01	,559
X26	100	2	4	3,06	,489
KualitasInformasiX2	100	1,67	4,00	3,05	,460
Valid n (listwise)	100				

## Descriptive Statistics

	n	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
X31	100	2	4	3,29	,518
X32	100	2	4	3,17	,604
X33	100	2	4	3,09	,534
X34	100	2	4	3,17	,570
X35	100	2	4	3,03	,594
KemudahanPenggunaanX3	100	2,40	3,80	3,15	,401
Valid n (listwise)	100				

## Descriptive Statistics

	n	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
X41	100	2	4	2,99	,541
X42	100	2	4	3,03	,559
X43	100	2	4	2,76	,588
X44	100	2	4	2,82	,593
X45	100	1	4	2,83	,533
KeamananX4	100	2,20	3,80	2,89	,365
Valid n (listwise)	100				

## Descriptive Statistics

	n	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Y11	100	3	4	3,26	,441
Y12	100	2	4	3,24	,474
Y13	100	2	4	3,19	,506
Y14	100	2	4	3,04	,448
SikapPenggunaanY	100	2,75	3,75	3,18	,320
Valid n (listwise)	100				

## IV. Uji Normalitas Data

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
n		100
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	,0000000
	Std. Deviation	,20639357
Most Extreme Differences	Absolute	,099
	Positive	,099
	Negative	-,090
Kolmogorov-Smirnov Z		,993
Asymp. Sig. (2-tailed)		,278

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

## V. Uji Multikolinearitas

Coefficients<sup>a</sup>

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics		
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF	
	(Constant)	1.076	.191				5.626	.000
1	KualitasSistemX1	.142	.059	.215	2.392	.019	.542	1.845
	KualitasInformasiX2	.182	.067	.261	2.693	.008	.466	2.144
	KemudahanPenggunaanX3	.186	.071	.233	2.630	.010	.559	1.790
	KeamananX4	.186	.079	.213	2.372	.020	.545	1.836

a. Dependent Variable: SikapPenggunaanY

**Collinearity Diagnostics<sup>a</sup>**

Model	Dimensi	Eigenvalue	Condition Index	Variance Proportions				
				(Constant)	Kualitas Sistem X1	Kualitas Informasi X2	Kemudahan Penggunaan X3	Keamanan X4
1	1	4.964	1.000	.00	.00	.00	.00	.00
	2	.014	19.167	.37	.42	.08	.01	.02
	3	.009	23.387	.18	.50	.45	.00	.12
	4	.007	26.549	.34	.02	.12	.89	.00
	5	.006	28.079	.11	.06	.35	.09	.85

a. Dependent Variable: SikapPenggunaanY

## VI. Uji Heteroskedastisitas

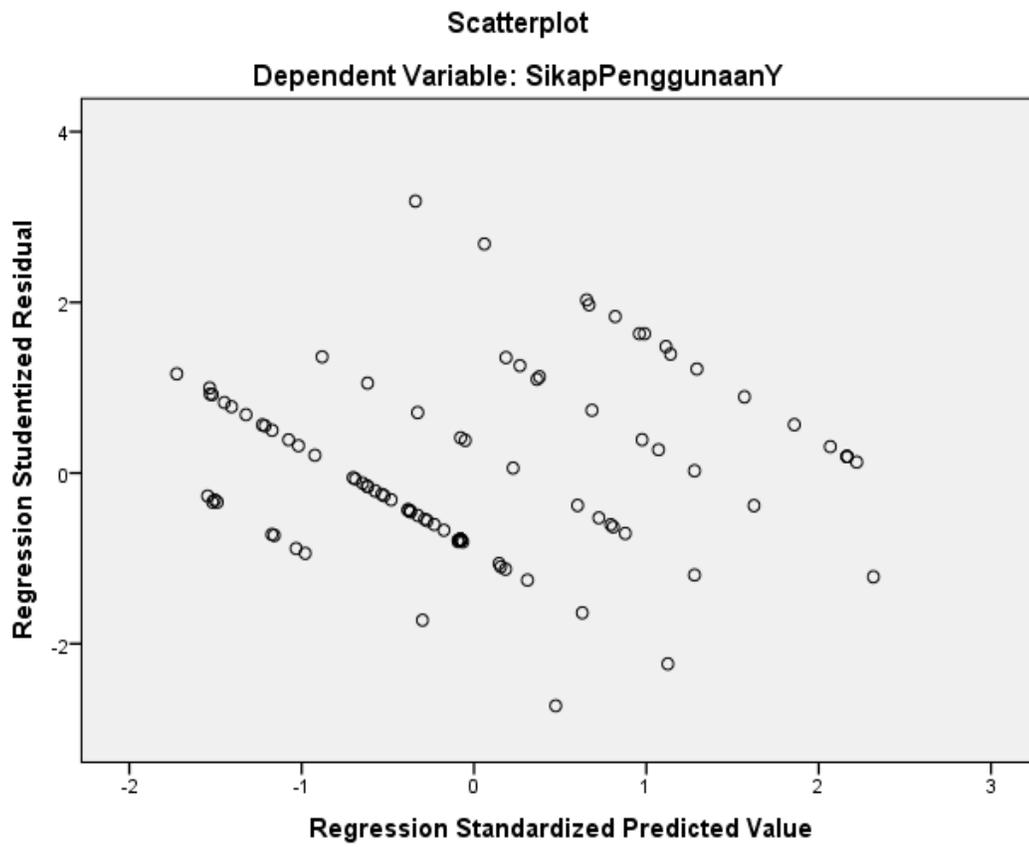
## 1. Uji Glejser

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	,049	,109		,453	,652
	Kualitas Sistem X1	,007	,034	,029	,219	,827
	Kualitas Informasi X2	,033	,038	,126	,869	,387
	Kemudahan Penggunaan X3	,077	,040	,254	1,928	,057
	Keamanan X4	-,087	,045	-,261	-1,949	,054

a. Dependent Variable: Abs\_Resid

## 2. Uji Scatter Plot



## VII. Uji Hipotesis

Variables Entered/Removed<sup>a</sup>

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	KeamananX4, KualitasSistemX1, KemudahanPenggunaanX3, KualitasInformasiX2 <sup>b</sup>	.	Enter

a. Dependent Variable: SikapPenggunaanY

b. All requested variables entered.

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.763 <sup>a</sup>	.583	.565	.21069

a. Predictors: (Constant), KeamananX4, KualitasSistemX1,  
KemudahanPenggunaanX3, KualitasInformasiX2

Coefficients<sup>a</sup>

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.076	.191		5.626	.000
	KualitasSistemX1	.142	.059	.215	2.392	.019
	KualitasInformasiX2	.182	.067	.261	2.693	.008
	KemudahanPenggunaanX3	.186	.071	.233	2.630	.010
	KeamananX4	.186	.079	.213	2.372	.020

a. Dependent Variable: SikapPenggunaanY