

**PENGARUH PENGGUNAAN DAN KEPUASAN PENGGUNA  
*E-FILING* TERHADAP KEPATUHAN PAJAK**



**SKRIPSI**

Oleh:

Nama: Riri Novita Kara

No. Mahasiswa: 14312530

**FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA  
YOGYAKARTA  
2018**

**PENGARUH PENGGUNAAN DAN KEPUASAN PENGGUNA  
*E-FILING* TERHADAP KEPATUHAN PAJAK**

**SKRIPSI**

Disusun dan diajukan untuk memenuhi sebagai salah satu syarat untuk mencapai derajat Sarjana Strata-1 Program Studi Akuntansi pada Fakultas Ekonomi UII

Oleh:

Nama: Riri Novita Kara

No. Mahasiswa: 14312530

**FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA  
YOGYAKARTA**

**2018**

### PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME

“ Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam skripsi 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 dikemudian hari terbukti bahwa pernyataan ini tidak benar maka saya sanggup menerima hukuman/sangsi apapun sesuai peraturan yang berlaku.”

Yogyakarta, 12 April 2018

Penulis,



Riri Novita Kara

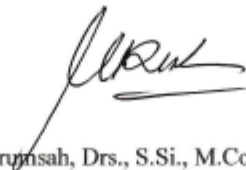
**PENGARUH PENGGUNAAN DAN KEPUASAN PENGGUNA  
E-FILING TERHADAP KEPATUHAN PAJAK**

**SKRIPSI**

Diajukan Oleh:

Nama: Riri Novita Kara  
No. Mahasiswa: 14312530

Telah disetujui oleh Dosen Pembimbing  
Pada Tanggal ..... 11 / 09 / 2018  
Dosen Pembimbing,



Dekar Urutisah, Drs., S.Si., M.Com.(SI), Ph.D.

**BERITA ACARA UJIAN TUGAS AKHIR /SKRIPSI**

SKRIPSI BERJUDUL

**PENGARUH PENGGUNAAN DAN KEPUASAN PENGGUNA E-FILLING TERHADAP  
KEPATUHAN PAJAK**

Disusun Oleh : **RIRI NOVITA KARA**

Nomor Mahasiswa : **14312530**

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji dan dinyatakan **LULUS**

Pada hari Rabu, tanggal: 9 Mei 2018

Penguji/ Pembimbing Skripsi : Dekar Urumsah, SE., S.Si., M.Com.,Ph.D.



Penguji : Ayu Chairina Laksmi, SE, M.App. Com. M.Res, Ph.D., Ak., CA.



Mengetahui  
Dekan Fakultas Ekonomi  
Universitas Islam Indonesia



Dr. D. Agus Harjito, M.Si.

## **HALAMAN PERSEMBAHAN**

1. Kupersembahkan rasa syukur kepada Allah SWT atas terselesainya penulisan skripsi ini.
2. Kedua orang tuaku yang telah membesarkan dan mendidik dengan penuh cinta, kesabaran, pengorbanan, motivasi, dan do'a.
3. Adikku Rio Saputra yang selalu memberikan semangat dan dukungan pada setiap langkahku.
4. Kakek, nenek, serta seluruh keluarga besarku yang memberikan motivasi untuk berusaha segera menyelesaikan skripsi ini.
5. Keluarga besar Bapak Waridi yang sudah menjadi keluarga selama di Jogja yang selalu memberikan dukungan serta bantuan dalam menyelesaikan skripsi.
6. Para sahabat dan teman-teman yang telah memberikan dorongan disetiap usaha.

## HALAMAN MOTTO

*“Bukan kecerdasan anda, melainkan sikap andalah yang akan mengangkat Anda dalam kehidupan.”* Rasulullah SAW

*“Allah akan mengangkat (derajat) orang-orang yang beriman di antaramu dan orang-orang yang diberi ilmu beberapa derajat.”* (QS. Al-Mujadalah: 11)

*“Karena sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan. Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan.”* (QS. Al-Insyirah: 5-6)

*“Maka jadilah seseorang yang kakinya berada diatas tanah sedangkan cita-citanya setinggi bintang tsuraya.”* – Ibnul Jauzil

*“There is no easy walk to freedom everywhere, and many of us will have to pass through the valley of shadow of death again and again before we reach the mountaintop of our desires.”* – Nelson Mandela

*“If you put in the work, the result will come.”* – Michael Jordan

*“In life, as in sports, you’ll try and you’ll sometimes fail. There’ll be no apparent reward except to know that you did your best.”* – Charles Lawrie

*“The happiness of parent is my laugh. Their hopes are my goals.”* – Riri Novita

Kara

## KATA PENGANTAR

**Assalamu'alaikum Wr. Wb.**

Puji syukur penulis ucapkan kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-nya, sehingga dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “**Pengaruh Penggunaan dan Kepuasan Pengguna *E-Filing* Terhadap Kepatuhan Pajak**”. Penulisan skripsi ini dilaksanakan sebagai syarat untuk mencapai pendidikan sarjana strata-1 (S1) pada program studi Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia.

Dalam menyusun skripsi ini, penulis memperoleh dukungan, bantuan, bimbingan, dan pengarahan dari berbagai pihak, oleh karena itu dengan kerendahan hati, penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Allah SWT dengan seluruh rahmat dan hidayah-Nya sehingga skripsi ini dapat segera terselesaikan.
2. Bapakku Sadiyo, Ibuku Sukartini, yang telah memberikan dukungan moril dan materiil, yang selalu memberikan kasih sayang, nasehat, do'a, dan semangat yang selalu menjadi motivasi untuk terus berusaha.
3. Nandang Sutrisno, SH., LL.M., M.Hum., Ph.D., selaku Rektor Universitas Islam Indonesia.
4. Dr. Dwipraptono Agus Harjito, M.Si, selaku dekan Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia.



5. Dekar Urumsah Drs., S.Si., M.Com (IS), Ph.D selaku dosen pembimbing skripsi yang dengan sabar dan teliti dalam membimbing dan memberi arahan dalam penulisan skripsi.
6. Bapak Aditya Pandu Wicaksono S.E., Ak., M.Ak., yang telah memberikan ide, motivasi, serta bimbingan dalam penulisan skripsi.
7. Adikku Rio Saputra, Kakek, Nenek, Paman, Budhe, Om, Tante, semua Sepupu, serta seluruh keluarga besar yang telah memberi dukungan, do'a, dan semangat.
8. Keluarga Bapak Waridi, Ibu Sulaminah, Mas Aria, Mbak Dian, Mas Dain, dan Dek Gogo yang sudah menjadi keluarga baru di Jogja yang selalu memberikan dukungan, bantuan, serta semangat dalam menyelesaikan skripsi ini.
9. Sahabat-sahabatku tercinta yang sudah menemaniku sejak awal kuliah, sahabatku "What The Heaven" : Desi, Tyas, Neng Jia, Chantika, Kipti, Wikan, dan Paqu, terima kasih atas segala bantuan, *sharing*, diskusi, motivasi, kebersamaan, bercandaan, terutama hal-hal yang mendukung untuk menyelesaikan skripsi.
10. Keluarga besar Bapak Cip yang sudah menjadi keluarga selama di Jogja yang telah memberikan tempat yang nyaman selama tinggal di Jogja, terimakasih bapak kos dan keluarga.
11. Staff Program Studi Akuntansi FE UII yang telah memberikan fasilitas dalam kegiatan belajar selama S1.

12. Semua pihak yang telah membantu dalam proses penyusunan skripsi ini yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu.

Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pembaca dan pihak yang berkepentingan.

**Wassalamu'alaikum Wr. Wb.**

Yogyakarta, 9 April 2018

Penulis

Riri Novita Kara

## DAFTAR ISI

Halaman Sampul .....	i
Halaman Judul .....	ii
Halaman Pernyataan Bebas Plagiarisme .....	iii
Halaman Pengesahan .....	iv
Berita Acara Ujian Tugas Akhir /Skripsi .....	v
Halaman Persembahan .....	vi
Halaman Motto .....	vii
Kata Pengantar .....	viii
Daftar Isi .....	xi
Daftar Tabel .....	xvi
Daftar Gambar .....	xviii
Daftar Lampiran .....	xviii
Abstrak .....	xix
BAB 1 PENDAHULUAN .....	1
1.1. Latar Belakang .....	1
1.2. Rumusan Masalah .....	11
1.3. Tujuan Penelitian .....	12
1.4. Batasan Penelitian .....	13
1.5. Manfaat Penelitian .....	14
1.6. Sistematika Penelitian .....	15
BAB II LANDASAN TEORI .....	17
2.1. <i>Information System Success Model</i> .....	17
2.2. <i>Information Technology Adaption</i> .....	18
2.2.1. <i>Unified Theory of Acceptance and</i> <i>Use of Technology</i> .....	20
2.3. Perpajakan .....	22
2.4. Kepatuhan Wajib Pajak .....	24
2.4.1. Pengertian Wajib Pajak .....	24
2.4.2. Pengertian Kepatuhan Pajak .....	26
2.5. <i>E-government</i> .....	28

2.6.	<i>E-filing</i> .....	30
2.7.	<i>E-filing</i> di Dunia .....	32
	2.7.1. <i>E-filing</i> di Australia.....	32
	2.7.2. <i>E-filing</i> di Asia .....	33
	2.7.3. <i>E-filing</i> di Indonesia.....	36
2.8.	Faktor-Faktor Kesuksesan Sistem terhadap Kepatuhan Pajak	
	2.8.1. Kualitas Informasi .....	37
	2.8.2. Kualitas Sistem .....	38
	2.8.3 Kualitas Layanan .....	38
	2.8.4. Kondisi yang memfasilitasi .....	39
	2.8.5. Pengaruh Sosial .....	40
	2.8.6. Ekspektasi usaha .....	40
	2.8.7. Ekspektasi hasil .....	41
	2.8.8. Penggunaan .....	42
	2.8.9. Kepuasan Pengguna .....	43
2.9.	Tinjauan Penelitian Terdahulu .....	43
2.10.	Kerangka Pengembangan Hipotesis .....	49
	2.10.1. Pengaruh kualitas informasi terhadap penggunaan dan kepuasan pengguna dari <i>e-filing</i> .....	49
	2.10.2. Pengaruh kualitas sistem terhadap penggunaan dan kepuasan pengguna dari <i>e-filing</i> .....	50
	2.10.3. Pengaruh kualitas layanan terhadap penggunaan dan kepuasan pengguna dari <i>e-filing</i> .....	51
	2.10.4. Pengaruh kondisi yang memfasilitasi terhadap penggunaan dari <i>e-filing</i> .....	52
	2.10.5. Pengaruh pengaruh sosial terhadap penggunaan dari <i>e-filing</i> .....	53
	2.10.6. Pengaruh ekspektasi usaha terhadap penggunaan dari <i>e-filing</i> .....	54
	2.10.7. Pengaruh ekspektasi hasil terhadap penggunaan dari <i>e-filing</i> .....	55
	2.10.8. Pengaruh penggunaan terhadap kepatuhan pajak ....	56

2.10.9. Pengaruh kepuasan pengguna terhadap kepatuhan pajak .....	56
2.11. Kerangka Model Penelitian .....	57
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>59</b>
3.1. Metode Penelitian .....	59
3.2. Obyek Penelitian .....	59
3.3. Sumber Data .....	60
3.4. Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel .....	60
3.5. Definisi Operasional dan Pengukuran variabel .....	61
3.5.1. Kualitas Informasi .....	62
3.5.2. Kualitas Sistem .....	63
3.5.3. Kualitas Layanan .....	63
3.5.4. Ekspektasi Usaha .....	64
3.5.5. Pengaruh Sosial .....	65
3.5.6. Kondisi yang memfasilitasi .....	66
3.5.7. Ekspektasi Hasil .....	66
3.5.8. Penggunaan .....	67
3.5.9. Kepuasan Pengguna .....	68
3.5.10. Kepatuhan Pajak .....	68
3.6. Uji Kualitas Data .....	69
3.6.1. Alat Analisis Data .....	70
3.6.2. Analisis Kualitatif .....	71
3.6.2. Analisis Kuantitatif .....	72
3.7. Model Pengukuran ( <i>Outer Model</i> ) .....	72
3.7.1. Uji Validitas .....	72
3.7.2. Uji Realibilitas .....	73
3.8. Model Struktural ( <i>Inner Model</i> ) .....	74

3.8.1. Uji <i>R-Square</i> ( $R^2$ ) .....	74
3.8.2. Uji T-Statistik .....	74
3.8.3. <i>Path Coefficient</i> .....	74
3.9. Pengujian Hipotesis Penelitian .....	75
3.10. Uji <i>Goodness of Fit</i> (GoF) .....	75
BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN .....	76
4.1. Hasil Pengumpulan Data .....	76
4.2. Deskripsi Responden .....	77
4.2.1. Berdasarkan Jenis Kelamin .....	77
4.2.2. Berdasarkan Kelompok Usia .....	78
4.2.3. Berdasarkan Pendidikan Terakhir .....	79
4.2.4. Berdasarkan Latar Belakang Pendidikan .....	80
4.2.5. Berdasarkan Pekerjaan .....	81
4.2.6. Berdasarkan Pendapatan .....	82
4.2.7. Berdasarkan Koneksi Internet .....	83
4.2.8. Berdasarkan Pengalaman Penggunaan Internet .....	84
4.3. Evaluasi Pengukuran .....	85
4.3.1. Uji Validitas .....	85
4.3.2. Uji Reliabilitas .....	95
4.4. Menilai <i>Inner Model</i> atau Model Struktural	
Hasil Penelitian .....	96
4.5. Pengujian Hipotesis .....	97
4.6. Pembahasan Hasil Penelitian .....	99
4.6.1. Pengaruh kualitas informasi terhadap penggunaan dari <i>e-filing</i> .....	99
4.6.2. Pengaruh kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna dari <i>e-filing</i> .....	100
4.6.3. Pengaruh kualitas sistem terhadap penggunaan	

dari <i>e-filing</i> .....	102
4.6.4. Pengaruh kualitas sistem terhadap kepuasan pengguna dari <i>e-filing</i> .....	104
4.6.5. Pengaruh kualitas layanan terhadap penggunaan dari <i>e-filing</i> .....	105
4.6.6. Pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna dari <i>e-filing</i> .....	107
4.6.7. Pengaruh kondisi yang memfasilitasi terhadap penggunaan dari <i>e-filing</i> .....	109
4.6.8. Pengaruh pengaruh sosial terhadap penggunaan dari <i>e-filing</i> .....	110
4.6.9. Pengaruh ekspektasi usaha terhadap penggunaan dari <i>e-filing</i> .....	112
4.6.10. Pengaruh ekspektasi hasil terhadap penggunaan dari <i>e-filing</i> .....	114
4.6.11. Pengaruh penggunaan terhadap kepatuhan pajak .....	115
4.6.12. Pengaruh kepuasan pengguna terhadap kepatuhan pajak .....	116
4.7. Uji <i>Goodness of Fit</i> (GoF) .....	118
BAB V PENUTUP.....	120
5.1. Kesimpulan .....	120
5.2. Kontribusi Penelitian .....	124
5.2.1. Kontribusi Teoritis .....	124
5.2.2. Kontribusi Praktis .....	126
5.3. Keterbatasan Penelitian .....	127
5.4. Saran .....	128
DAFTAR PUSTAKA .....	129
LAMPIRAN .....	135

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1. Ringkasan Penelitian Terdahulu .....	44
Tabel 3.1. Item Pertanyaan Kualitas Informasi .....	62
Tabel 3.2. Item Pertanyaan Kualitas Sistem .....	63
Tabel 3.3. Item Pertanyaan Kualitas Layanan .....	64
Tabel 3.4. Item Pertanyaan Kondisi yang Memfasilitasi .....	65
Tabel 3.5. Item Pertanyaan Pengaruh Sosial .....	65
Tabel 3.6. Item Pertanyaan Ekspektasi Usaha .....	66
Tabel 3.7. Item Pertanyaan Ekspektasi Hasil .....	67
Tabel 3.8. Item Pertanyaan Penggunaan .....	67
Tabel 3.9. Item Pertanyaan Kepuasan Pengguna .....	68
Tabel 3.10. Item Pertanyaan Kepatuhan Pajak .....	69
Tabel 4.1. Klasifikasi Pengumpulan Data .....	77
Tabel 4.2. Klasifikasi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	78
Tabel 4.3. Klasifikasi Responden Berdasarkan Usia .....	79
Tabel 4.4. Klasifikasi Responden Berdasarkan Pendidikan.....	80
Tabel 4.5. Klasifikasi Responden Berdasarkan Latar Pendidikan ...	81
Tabel 4.6. Klasifikasi Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	82
Tabel 4.7. Klasifikasi Responden Berdasarkan Pendapatan .....	83
Tabel 4.8. Klasifikasi Responden Berdasarkan Ketersediaan Koneksi Internet.....	84
Tabel 4.9. Klasifikasi Responden Berdasarkan Pengalaman Penggunaan Internet .....	84
Tabel 4.10. <i>Initial Item Loading</i> dan <i>AVE</i> dalam Model Awal.....	86
Tabel 4.11. <i>Initial Item Loading</i> dan <i>AVE</i> dalam Model Akhir.....	89
Tabel 4.12. <i>Cross Loadings</i> .....	92



Tabel 4.13. <i>Correlation among Constructs</i> .....	94
Tabel 4.14. <i>Composite Reliability dan Cronbach's Alpha</i> .....	95
Tabel 4.15. <i>R<sup>2</sup> Value</i> .....	96
Tabel 4.16. Hasil <i>Path Coefficient dan t-value</i> .....	97
Tabel 4.17. <i>R-Square dan Communality</i> .....	118

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Teori <i>Information System Success Model</i> .....	18
Gambar 2.2. <i>Unified Theory of Acceptance and Use of Technology</i> .....	22
Gambar 2.3. Kerangka Model Penelitian .....	58
Gambar 4.1 Hasil Pengujian Hipotesis .....	98

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Kuesioner Penelitian
Lampiran 2 : Data Hasil Penelitian
Lampiran 3 : Output PLS

## **ABSTRACT**

*This study aims to analyze the influence of information quality, system quality, service quality, facilitating condition, social influence, effort expectancy, outcome expectancy, use, and user satisfaction against compliance tax of individual tax payer. This study was conducted using survey method and spread online and offline questionnaires to e-filing user of individual tax payer in Daerah Istimewa Yogyakarta with 130 individual tax payers as respondent. This study used SmartPLS 3.0 for tool of statistics analysis.*

*These results indicate that information quality and system quality have positive and significant effect to user satisfaction. Effort expectancy and outcome expectancy have positive and significant effect to use, beside that use and user satisfaction have positive and significant effect to compliance tax. This research can be used by Direktorat Jenderal Pajak (DJP) to increase of e-filing user for individual tax payer.*

**Keyword :** *E-filing, compliance tax, information quality, system quality, service quality, facilitating condition, social influence, effort expectancy, outcome expectancy, use, user satisfaction*

## **ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisa pengaruh kualitas informasi, kualitas sistem, kualitas layanan, kondisi yang memfasilitasi, pengaruh sosial, ekspektasi usaha, ekspektasi hasil, penggunaan, dan kepuasan pengguna terhadap kepatuhan pajak wajib pajak orang pribadi. Penelitian ini dilakukan dengan metode survei dengan menyebarkan kuesioner secara online dan offline kepada wajib pajak orang pribadi pengguna *e-filing* di Daerah Istimewa Yogyakarta dengan responden sebanyak 130 wajib pajak orang pribadi. Alat analisis menggunakan SmartPLS 3.0.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas informasi dan kualitas sistem berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna. Ekspektasi usaha dan ekspektasi hasil berpengaruh positif dan signifikan terhadap penggunaan, serta penggunaan dan kepuasan pengguna berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepatuhan pajak. Penelitian ini digunakan oleh Direktorat Jenderal Pajak (DJP) untuk meningkatkan penggunaan *e-filing* bagi wajib pajak orang pribadi.

**Kata Kunci :** *E-filing, kepatuhan pajak, kualitas informasi, kualitas sistem, kualitas layanan, kondisi yang memfasilitasi, pengaruh sosial, ekspektasi usaha, ekspektasi hasil, penggunaan, kepuasan pengguna*

## BAB 1

### PENDAHULUAN

#### 1.1 Latar Belakang

Pertumbuhan yang pesat dalam perkembangan teknologi beberapa tahun ini, membuat aplikasi sistem informasi berkembang dengan pesat. Aplikasi sistem informasi dan perkembangan teknologi informasi berpengaruh dalam kehidupan sosial dan bisnis di seluruh dunia (Oktal et al., 2016). Salah satu penerapan teknologi informasi dan komunikasi dalam dunia pemerintahan yaitu dalam bentuk *e-government*. Menurut Alcaide–Muñoz et al. (2017) *e-government* telah mendapatkan momentum diberbagai negara karena keefektifan dan kesesuaian dengan konteks pelayanan publik. E-government telah memungkinkan publik untuk mengakses informasi, menawarkan transparansi, meningkatkan penyampaian layanan, dan meningkatkan partisipasi publik dalam urusan pemerintahan. *E-government* juga telah diadopsi di institusi perpajakan Indonesia.

Pajak merupakan salah satu sumber pendapatan utama pemerintah Indonesia. Pajak adalah iuran masyarakat pada negara (yang sifatnya dapat dipaksakan) yang terutang oleh yang wajib pajak menurut peraturan-peraturan umum (undang-undang) dengan tidak mendapat prestasi kembali yang dapat ditunjuk dan yang digunakan untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran umum berhubungan dengan tugas-tugas negara untuk menyelenggarakan pemerintahan (Adriani, 2015). Penerimaan pajak sangat berperan dalam meningkatkan kesejahteraan masyarakat Indonesia. Oleh karena itu segenap aparat Direktorat

Jenderal (Dirjen) Pajak Indonesia berusaha meningkatkan penerimaan pajak dengan melakukan pembaharuan-pembaharuan dalam sistem perpajakan di Indonesia.

Salah satu upaya pembaharuan yang dilakukan oleh Dirjen Pajak yaitu dengan mengadopsi dan mengintegrasikan teknologi informasi dalam administrasi perpajakan. Berdasarkan surat keputusan KEP- 05/PJ./2005 yang ditetapkan pada tanggal 12 Januari 2005, Direktorat Jenderal Pajak mengeluarkan suatu pembaharuan mengenai Tata Cara Penyampaian SPT secara elektronik (*e-filing*). *E-Filing* adalah suatu cara penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) secara elektronik yang dilakukan secara online dan real time melalui internet pada website Direktorat Jenderal Pajak (<http://www.pajak.go.id>) atau Penyedia Layanan SPT Elektronik atau Application Service Provider (ASP) (Direktorat Jenderal Pajak, n.d.).

Implementasi *e-filing* di Indonesia sudah mencapai lebih dari satu dekade, namun belum keseluruhan wajib pajak memanfaatkan fasilitas pelayanan SPT secara online ini. Penggunaan fasilitas *e-filing* di Indonesia sampai dengan bulan April tahun 2017 mencapai 8,78 juta baik Wajib Pajak Orang Pribadi atau Wajib Pajak Badan. Sedangkan jumlah Wajib Pajak yang telah melaporkan Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan untuk tahun pajak 2016 melalui layanan elektronik maupun menyampaikan secara manual, mencapai 11,8 juta Wajib Pajak (Sukmana, 2017). Hal ini menandakan bahwa Wajib Pajak yang sudah menggunakan layanan online sebesar 74,4 % dari keseluruhan wajib pajak yang telah melaporkan Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan untuk tahun pajak 2016

melalui layanan elektronik maupun menyampaikan secara manual. Hasil tersebut juga berarti bahwa masih terdapat sebesar 25,6 % Wajib Pajak yang belum memanfaatkan fasilitas dari *e-filing*. Oleh karena itu, bagaimana wajib pajak pengguna *e-filing* mengevaluasi kesuksesan dari sistem *e-filing* dan faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi evaluasi wajib pajak orang pribadi terhadap keberhasilan sistem informasi dari *e-filing* merupakan permasalahan yang terlibat penelitian ini.

Salah satu teori yang menjelaskan tentang model keberhasilan sistem informasi adalah *Information Systems Success Model* (ISSM). ISSM adalah model keberhasilan sistem informasi yang dikembangkan oleh DeLone dan McLean pada tahun 1992 untuk mengukur kesuksesan atau keefektifan dari sistem informasi dan disempurnakan pada tahun 2003 dengan memasukkan ukuran kualitas layanan karena lonjakan dari penggunaan teknologi informasi (DeLone dan Mclean, 2003). ISSM terdiri dari 6 dimensi yaitu kualitas sistem (*system quality*), kualitas informasi (*information quality*), kualitas layanan (*service quality*), penggunaan (*use*), kepuasan pengguna (*user satisfaction*), dan manfaat bersih (*net benefit*). DeLone dan McLean (2003) melaporkan bahwa kualitas informasi (*information quality*), kualitas sistem (*system quality*), dan kualitas layanan (*service quality*) mempengaruhi kepuasan pengguna (*user satisfaction*) dan niat untuk menggunakan/penggunaan (*intention to use/use*). Penggunaan dan kepuasan pengguna juga berpengaruh terhadap manfaat bersih (*net benefit*).

Selain teori ISSM, terdapat juga teori penerimaan suatu teknologi informasi yaitu UTAUT (*Unified Theory of Acceptance and Use of Technology*).

UTAUT dikembangkan oleh Venkatesh et al. pada tahun 2003 sebagai suatu model penerimaan teknologi (Venkatesh et al., 2003). Teori ini menyatakan bahwa ekspektasi kinerja, ekspektasi usaha, dan pengaruh sosial berpengaruh terhadap niat dalam berperilaku. Variabel kondisi yang memfasilitasi berpengaruh terhadap perilaku penggunaan. Keseluruhan hubungan dalam teori ini dimoderasi oleh jenis kelamin, umur, pengalaman, dan kesukarelaan dalam penggunaan. Variabel niat dalam berperilaku juga memiliki pengaruh terhadap perilaku dalam penggunaan.

Beberapa penelitian telah dilakukan dalam kaitannya dengan kesuksesan sistem informasi dalam berbagai bidang seperti: Zaidi et al. (2017) melakukan penelitian terhadap pengadopsian *e-filing* dengan budaya sebagai variabel moderasi di India, Tam dan Oliveira (2016) melakukan penelitian terhadap pengadopsian *m-banking*, Athmay et al. (2016) dan Arifiantika (2015) dengan penelitian di bidang *e-government*, Wahyuni (2015) melakukan penelitian dalam bidang *e-filing* di Indonesia, dan Chiu et al. (2016) melakukan penelitian dalam bidang pengadopsian *mobile e-book*. Adapun variabel-variabel yang mempengaruhi kesuksesan sistem informasi adalah kualitas informasi, kualitas sistem, kualitas layanan, penggunaan, dan kepuasan pengguna.

Kualitas informasi memiliki pengaruh terhadap penggunaan dan kepuasan pengguna, hal ini dikarenakan kualitas informasi mencakup informasi-informasi yang diperlukan dalam menggunakan *e-filing* khususnya dalam hal kelengkapan, kemudahan dalam memahaminya, dan kebermanfaatannya akan sangat mempengaruhi terhadap penggunaan dan kepuasan pengguna. Berdasarkan

penelitian dari Zaidi et al. (2017); Athmay et al. (2016); Oktal et al. (2016); Tam dan Oliveira (2016); dan Ajoye (2014), menyatakan bahwa semakin tinggi kualitas informasi, semakin tinggi pula kepuasan pengguna dan penggunaan sebenarnya akan terjadi, sedangkan menurut Chiu et al. (2016) kualitas informasi tidak berpengaruh signifikan terhadap niat dalam penggunaan dan kepuasan pengguna dari sistem *cloud e-bookcase*. Oleh karena adanya perbedaan hasil dari penelitian sebelumnya, maka penelitian ini akan menguji kembali pengaruh kualitas informasi terhadap penggunaan dan kepuasan pengguna dalam penggunaan *e-filing* pajak.

Kualitas sistem memiliki pengaruh terhadap penggunaan dan kepuasan pengguna, hal ini dikarenakan dengan tingginya kualitas sistem yang disediakan dari suatu informasi akan mempengaruhi penggunaan dan kepuasan pengguna dari suatu sistem. Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, menurut Oktal et al., Athmay et al. dan Tam dan Oliveira (2016), Xinli (2015) dan Ajoye (2014) menyatakan bahwa semakin tinggi kualitas informasi yang ditemukan pada sistem informasi, semakin tinggi pula penggunaan dan kepuasan pengguna dalam suatu sistem. Variabel kualitas sistem meskipun telah digunakan oleh beberapa peneliti tersebut dan menyatakan hasil yang konsisten, berpengaruh terhadap penggunaan dan kepuasan pengguna, namun variabel tersebut belum digunakan dalam penelitian terhadap penggunaan *e-filing* di daerah DIY, sehingga penelitian ini akan menguji kembali pengaruh kualitas sistem terhadap penggunaan dan kepuasan pengguna dari *e-filing* pajak.



Kualitas layanan memiliki pengaruh terhadap penggunaan dan kepuasan pengguna, hal ini dikarenakan dengan kualitas layanan yang baik dari suatu sistem seperti tingkat keamanan dan tanggapan yang diberikan dari suatu sistem, akan meningkatkan penggunaan dan kepuasan pengguna dari suatu sistem. Menurut penelitian dari Oktal et al., Chiu et al., Tam dan Oliveira (2016); Xinli (2015); dan Ajoye (2014) menyatakan bahwa semakin tinggi kualitas layanan yang ditemukan pada sistem informasi, semakin tinggi pula penggunaan dan kepuasan pengguna dalam suatu sistem. Variabel kualitas layanan meskipun telah digunakan oleh beberapa peneliti tersebut dan menyatakan hasil yang konsisten, berpengaruh terhadap penggunaan dan kepuasan pengguna, namun variabel tersebut belum digunakan dalam penelitian terhadap penggunaan *e-filing* di daerah DIY, sehingga penelitian ini akan menguji kembali pengaruh kualitas layanan terhadap penggunaan dan kepuasan pengguna dari *e-filing* pajak.

Penggunaan suatu sistem berpengaruh terhadap manfaat bersih yang didapatkan, hal ini karena pengguna akan menggunakan suatu sistem jika dirasa sistem tersebut memberikan manfaat yang akan diterima oleh pengguna, sehingga semakin tinggi penggunaan maka manfaat yang diperoleh juga tinggi. Berdasarkan penelitian dari Tam dan Oliveira dan Isaac et al. (2017), dan Chiu et al. (2016), menyatakan bahwa penggunaan berpengaruh terhadap manfaat bersih, dalam hal ini kinerja individu dan peningkatan kinerja. Variabel penggunaan meskipun telah digunakan oleh beberapa penelitian terdahulu dan memiliki pengaruh terhadap manfaat bersih, tetapi dalam penelitian ini variabel penggunaan

akan diuji kembali terhadap kepatuhan pajak. Kepatuhan pajak disini merupakan variabel khusus yang diturunkan dari variabel manfaat bersih.

Kepuasan pengguna memiliki pengaruh terhadap manfaat bersih, hal ini karena pengguna yang merasa puas terhadap suatu sistem, maka manfaat yang diperoleh juga akan semakin tinggi. Berdasarkan penelitian dari Tam dan Oliveira dan Isaac et al. (2017); dan Chiu et al. (2016), menyatakan bahwa kepuasan pengguna berpengaruh terhadap manfaat bersih, dalam hal ini kinerja individu dan peningkatan kinerja. Variabel kepuasan pengguna meskipun telah digunakan oleh beberapa penelitian terdahulu dan memiliki pengaruh terhadap manfaat bersih, tetapi dalam penelitian ini variabel kepuasan pengguna akan diuji kembali terhadap kepatuhan pajak. Kepatuhan pajak disini merupakan variabel khusus yang diturunkan dari variabel manfaat bersih.

Menurut Isaac et al. (2017); Tam dan Oliveira (2016); Tseng (2016); Arifiantika (2015) dan Ajoye (2014) kelemahan penelitian terletak pada model penelitian yang dilakukan penelitian terdahulu masih terbatas dan menurut Wahyuni (2015) variabel-variabel yang digunakan dalam penelitian juga masih terbatas. Adapun saran-saran yang diberikan dari penelitian-penelitian terdahulu yaitu menurut Tam dan Oliveira (2016) peneliti selanjutnya dapat menggabungkan/mengkombinasikan berbagai jenis model pengukuran kesuksesan sistem yang sudah ada, menurut isaac et al. (2017) dan Hsu et al. (2014) menggunakan uji mutual efek, Wahyuni (2015) menambah variabel lain dalam penelitian serta menambah faktor-faktor yang mempengaruhi variabel independen dalam penelitian.

Penelitian ini bertujuan untuk meneliti variabel-variabel yang mempengaruhi penggunaan dan kepuasan pengguna meliputi variabel kualitas informasi, kualitas sistem, dan kualitas layanan. Selain itu peneliti juga ingin menguji pengaruh variabel penggunaan dan kepuasan pengguna terhadap manfaat bersih, dalam hal ini kepatuhan pajak wajib pajak orang pribadi. Pada penelitian ini akan menjawab saran dari Wahyuni (2015) dengan menambahkan empat variabel independen lagi dan menggabungkan beberapa model pengukuran kesuksesan sistem yang sudah ada untuk menjawab saran dari Tam dan Oliveira (2016) yaitu variabel kondisi yang memfasilitasi, pengaruh sosial, ekspektasi usaha, dan ekspektasi hasil.

Kondisi yang memfasilitasi seperti adanya infrastruktur yang dibutuhkan, pengetahuan dan bantuan yang ada, akan mempengaruhi terhadap penggunaan dari suatu sistem. Berdasarkan penelitian dari Nair et al. (2015), menyatakan bahwa kondisi yang memfasilitasi berpengaruh terhadap penggunaan dari suatu sistem perekam proses perkuliahan. Variabel kondisi yang memfasilitasi meskipun telah digunakan oleh peneliti Nair et al. (2015) dan menyatakan berpengaruh terhadap penggunaan, namun variabel tersebut belum digunakan dalam penelitian terhadap penggunaan *e-filing* di daerah DIY, sehingga penelitian ini akan menguji kembali pengaruh kondisi yang memfasilitasi terhadap penggunaan dari *e-filing* pajak.

Pengaruh sosial berpengaruh terhadap penggunaan dari suatu sistem, hal ini karena sebelum pengguna mempunyai niatan untuk menggunakan suatu sistem, seringkali pengguna akan mencari informasi-informasi yang relevan

terhadap sistem tersebut kepada lingkungan sosial pengguna. Apabila tanggapan dari lingkungan sosial yang diberikan terhadap suatu sistem itu baik, maka pengguna akan menggunakan sistem tersebut, begitupun sebaliknya. Menurut penelitian dari Gao et al., Nair et al. (2015) dan Athmay et al. (2016), menyatakan bahwa pengaruh sosial berpengaruh terhadap penggunaan dari suatu sistem, dalam hal ini berpengaruh terhadap penggunaan *e-government* di Arab dan penggunaan sistem perekam proses perkuliahan. Variabel pengaruh sosial meskipun telah banyak digunakan oleh peneliti terdahulu dan menunjukkan hasil konsisten, berpengaruh terhadap penggunaan suatu sistem, tapi belum pernah digunakan untuk meneliti terhadap penggunaan *e-filing* di DIY, sehingga pada penelitian ini akan menguji kembali pengaruh sosial terhadap penggunaan dari *e-filing* pajak di DIY.

Ekspektasi usaha mengukur seberapa mudah penggunaan suatu sistem, sehingga ekspektasi usaha memiliki pengaruh terhadap penggunaan. Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan oleh Gao et al. dan Nair et al. (2015), menyatakan bahwa ekspektasi usaha berpengaruh terhadap penggunaan dari teknologi alat kesehatan dan sistem perekam proses perkuliahan. Ekspektasi usaha meskipun telah digunakan dalam beberapa penelitian terdahulu dan hasilnya konsisten, berpengaruh terhadap penggunaan, tetapi variabel ini belum digunakan terhadap penggunaan *e-filing* pajak, sehingga dalam penelitian ini akan menguji kembali pengaruh ekspektasi usaha terhadap penggunaan dari *e-filing* pajak.

Ekspektasi hasil membandingkan perilaku yang dilakukan terhadap hasil yang akan diterima dari penggunaan suatu sistem, sehingga ekspektasi hasil

berpengaruh terhadap penggunaan suatu sistem. Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Landry (2003) menyatakan bahwa ekspektasi hasil berpengaruh terhadap niat perilaku dalam penggunaan. Ekspektasi hasil meskipun sudah digunakan di dalam penelitian terdahulu, tetapi variabel ini belum digunakan dalam penggunaan *e-filing* pajak, sehingga dalam penelitian ini akan menguji kembali pengaruh ekspektasi hasil terhadap penggunaan dari *e-filing* pajak di Daerah Istimewa Yogyakarta.

Pada penelitian kali ini, peneliti berusaha untuk melakukan penelitian dalam bidang pengadopsian sistem *e-filing* dengan melakukan pembaharuan terhadap kerangka pemikiran dengan menggabungkan keseluruhan variabel ISSM dengan beberapa variabel dari UTAUT untuk menganalisis kesuksesan dari pengadopsian sistem *e-filing*. Variabel UTAUT yang diadopsi dalam penelitian ini meliputi variabel kondisi yang memfasilitasi, pengaruh sosial, ekspektasi usaha serta ekspektasi hasil. Selain itu pada penelitian ini, variabel manfaat bersih (*net benefit*) dari model ISSM diturunkan menjadi variabel yang lebih khusus dalam kaitannya dengan sistem *e-filing* yaitu menjadi variabel kepatuhan pajak berbasis *e-filing*.

Motivasi dalam penelitian ini adalah untuk menunjukkan bukti secara empiris dengan mengadopsi gabungan teori ISSM dan UTAUT yang masih sangat jarang ditemukan pada literatur sebelumnya; dengan melakukan pengukuran faktor-faktor yang mempengaruhi penggunaan *e-filing* dan kepuasan pengguna *e-filing*, serta pengaruh penggunaan *e-filing* dan kepuasan pengguna *e-filing* terhadap kepatuhan pajak berbasis *e-filing*. Selanjutnya, penelitian ini juga untuk

melakukan justifikasi dari hasil penelitian yang ditemukan belum konsisten oleh peneliti terdahulu (Oktal et al., 2016; Arifiantika, 2015; Tam dan Oliveira, 2016; Tseng, 2016; Nair et al., 2015; Hoque dan Sorwar, 2017).

Berdasarkan uraian di atas, peneliti bermaksud untuk melakukan penelitian mengenai “**Pengaruh Penggunaan dan Kepuasan Pengguna *E-Filing* Terhadap Kepatuhan Pajak**”.

## 1.2 Rumusan Masalah

Rumusan masalah merupakan kristalisasi uraian-uraian latar belakang masalah. Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka permasalahan yang akan dibahas dalam penelitian ini dirumuskan dalam bentuk pertanyaan penelitian sebagai berikut :

1. Apakah kualitas informasi (*information quality*) berpengaruh terhadap penggunaan (*use*) dari *e-filing*?
2. Apakah kualitas informasi (*information quality*) berpengaruh terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*) dari *e-filing*?
3. Apakah kualitas sistem yang tinggi (*high system quality*) berpengaruh terhadap penggunaan (*use*) dari *e-filing*?
4. Apakah kualitas sistem yang tinggi (*high system quality*) berpengaruh terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*) dari *e-filing*?
5. Apakah kualitas layanan (*service quality*) berpengaruh terhadap penggunaan (*use*) dari *e-filing*?

6. Apakah kualitas layanan (*service quality*) berpengaruh terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*) dari *e-filing*?
7. Apakah kondisi yang memfasilitasi berpengaruh terhadap penggunaan (*use*) dari *e-filing*?
8. Apakah pengaruh sosial berpengaruh terhadap penggunaan (*use*) dari *e-filing*?
9. Apakah ekspektasi usaha berpengaruh terhadap penggunaan (*use*) dari *e-filing*?
10. Apakah ekspektasi hasil berpengaruh terhadap penggunaan (*use*) dari *e-filing*?
11. Apakah penggunaan (*use*) dari *e-filing* berpengaruh terhadap kepatuhan pajak (*tax compliance*)?
12. Apakah kepuasan pengguna (*user satisfaction*) dari *e-filing* berpengaruh terhadap kepatuhan pajak (*tax compliance*)?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan uraian pada rumusan masalah di atas, maka penelitian ini bertujuan untuk :

1. Menguji secara empiris pengaruh kualitas informasi (*information quality*) terhadap penggunaan (*use*) dari *e-filing*.
2. Menguji secara empiris pengaruh kualitas informasi (*information quality*) terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*) dari *e-filing*.

3. Menguji secara empiris pengaruh kualitas sistem (*system quality*) terhadap penggunaan (*use*) dari *e-filing*.
4. Menguji secara empiris pengaruh kualitas sistem (*system quality*) terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*) dari *e-filing*.
5. Menguji secara empiris pengaruh kualitas layanan (*service quality*) terhadap penggunaan (*use*) dari *e-filing*.
6. Menguji secara empiris pengaruh kualitas layanan (*service quality*) terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*) dari *e-filing*.
7. Menguji secara empiris pengaruh kondisi yang memfasilitasi terhadap penggunaan (*use*) dari *e-filing*.
8. Menguji secara empiris pengaruh pengaruh sosial terhadap penggunaan (*use*) dari *e-filing*.
9. Menguji secara empiris pengaruh ekspektasi usaha terhadap penggunaan (*use*) dari *e-filing*.
10. Menguji secara empiris pengaruh ekspektasi hasil terhadap penggunaan (*use*) dari *e-filing*.
11. Menguji secara empiris pengaruh penggunaan (*use*) dari *e-filing* terhadap kepatuhan pajak (*tax compliance*).
12. Menguji secara empiris pengaruh kepuasan pengguna (*user satisfaction*) dari *e-filing* terhadap kepatuhan pajak (*tax compliance*).

#### **1.4 Batasan Penelitian**

Tujuan adanya pembatasan masalah ini adalah untuk membatasi ruang lingkup penelitian dan untuk menghindari adanya penyimpangan terhadap tujuan



yang akan dicapai. Berdasarkan uraian di atas, penelitian ini membatasi masalah pada analisis faktor-faktor yang mempengaruhi penggunaan dan kepuasan pengguna *e-filing* terhadap kepatuhan pajak, dibatasi pada variabel kualitas informasi, kualitas sistem, kualitas layanan, kondisi yang memfasilitasi, pengaruh sosial, ekspektasi usaha, ekspektasi hasil, penggunaan dan kepuasan pengguna. Penelitian ini dilakukan di Daerah Istimewa Yogyakarta.

### **1.5 Manfaat Penelitian**

Hasil dari penelitian ini memberikan manfaat secara keilmuaan dan kebijakan:

#### **1. Manfaat bagi Praktisi**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran kepada para praktisi di Kantor Direktorat Jenderal Pajak untuk mengetahui pengaruh penggunaan dan kepuasan *e-filing* terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi sehingga Kantor Direktorat Jenderal Pajak dapat membuat kebijakan untuk meningkatkan penggunaan *e-filing* terhadap kepatuhan pajak wajib pajak orang pribadi.

#### **2. Manfaat bagi Akademisi**

Penelitian ini diharapkan akan menambah hasil penelitian yang mengembangkan ilmu perpajakan untuk mengetahui pengaruh penggunaan dan kepuasan pengguna *e-filing* terhadap kepatuhan pajak orang pribadi dengan menggunakan teori Delone McLean dan UTAUT.

## **1.6 Sistematika Pembahasan**

Sistem penulisan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

### **Bab 1       Pendahuluan**

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

### **Bab II       Landasan Teori**

Bab ini akan membahas berbagai teori dan beberapa penelitian terdahulu yang akan digunakan sebagai acuan untuk penelitian ini serta hipotesis yang akan diuji.

### **Bab III       Metode Penelitian**

Bab ini berisi tentang populasi dan sampel, metode pengumpulan data, metode penelitian, variabel penelitian, dan metode analisis data.

### **Bab IV       Analisis dan Pembahasan**

Bab ini menurut deskripsi objek penelitian, analisis data yang digunakan dalam penelitian, dan interpretasi hasil penelitian yang telah dilakukan.

## **Bab V        Penutup**

Bab ini berisi kesimpulan, kontribusi penelitian, keterbatasan penelitian, dan saran untuk penelitian selanjutnya. Kesimpulan merupakan jawaban atas rumusan masalah yang telah dikemukakan dan pencapaian tujuan penelitian.

## BAB II

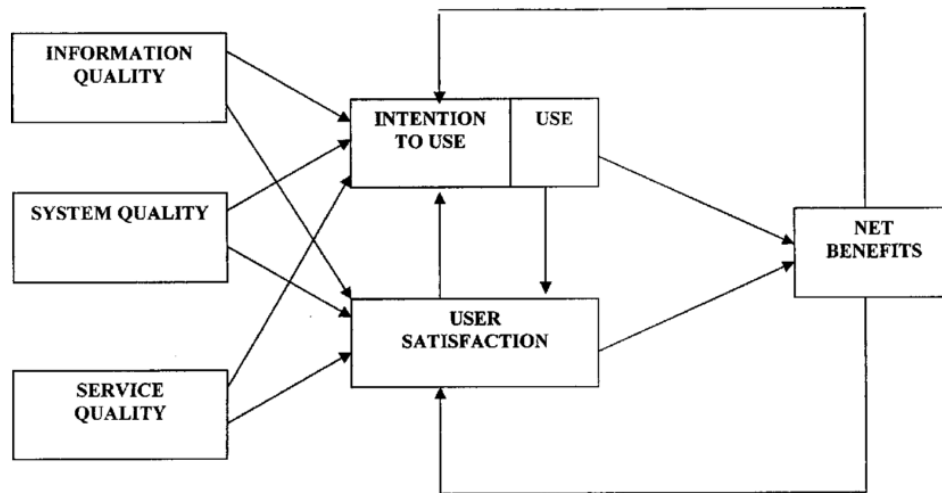
### LANDASAN TEORI

#### 2.1 *Information Systems Success Model (ISSM)*

Teori *Information Systems Success Model* (ISSM) dikembangkan oleh DeLone dan *McLean* pada tahun 1992 untuk mengukur kesuksesan atau keefektifan dari sistem informasi dan diperbaharui pada tahun 2003 dengan memasukkan ukuran kualitas layanan karena lonjakan dari penggunaan teknologi informasi (DeLone dan Mclean, 2003). Kesuksesan sistem informasi, seperti yang didefinisikan oleh DeLone dan Mclean (2003), terdiri dari enam dimensi - kualitas informasi, kualitas layanan, kualitas sistem, kepuasan pengguna, niat penggunaan/penggunaan sebenarnya, dan manfaat bersih.

ISSM menunjukkan bahwa kualitas informasi (personalisasi, kelengkapan, relevansi, dan mudah digunakan), kualitas sistem (kegunaan, keandalan, fungsi, fleksibilitas), dan kualitas layanan (dukungan yang diberikan) mempengaruhi kepuasan pengguna dan niat untuk menggunakan/penggunaan aktual. Semakin tinggi kualitas informasi, kualitas sistem, dan kualitas layanan yang ditemukan pada sistem informasi, semakin tinggi kepuasan pengguna dan niat untuk menggunakan/penggunaan sebenarnya akan terjadi. Begitu pula dengan tingginya penggunaan sebenarnya dan kepuasan pengguna dari suatu sistem akan berpengaruh pada manfaat bersih yang tinggi (DeLone dan Mclean, 2003). Penelitian ini, mengadopsi secara keseluruhan variabel yang ada dalam model ISSM seperti variabel kualitas informasi, kualitas sistem, kualitas layanan,

penggunaan, kepuasan pengguna dan manfaat bersih untuk memeriksa pengaruh sistem *e-filing* pajak di Indonesia. Manfaat bersih yang digunakan dalam penelitian ini diturunkan dalam variabel kepatuhan pajak.



Gambar 2.1 Teori *Information System Success Model* (DeLone dan Mclean, 2003)

## 2.2 *Information Technology Adoption*

Pengadopsian informasi teknologi menurut Khasawneh (2008) merupakan suatu bentuk penggunaan pertama atau penerimaan dari suatu teknologi baru atau suatu produk baru. Penggunaan dari suatu teknologi baru merupakan suatu bentuk perilaku yang dilakukan oleh individu maupun organisasi yang dilakukan secara sukarela untuk mencapai suatu manfaat atau hasil yang diinginkan. Menurut Gangwar et al. (2014) pengadopsian teknologi informasi dapat dijelaskan oleh berbagai teori dan model seperti berikut:

- TAM diajukan oleh Davis (1989)
- IDT diajukan oleh Rogers (1995)

- TRA diajukan oleh Fishbein dan Ajzen (1975)
- TPB diajukan oleh Ajzen (1991)
- Kerangka TOE diajukan oleh Tornatzky dan Fleischer (1990); dan
- UTAUT (dengan mengkombinasikan 8 teori model dari TAM dan TPB) diajukan Venkatesh et al. (2003).

Berdasarkan penelitian dari Liu et al. (2008) menyatakan bahwa pengadopsian teknologi informasi dibagi menjadi tiga tingkatan: individu, kelompok, dan organisasi. TRA, TPB dan UTAUT dikembangkan untuk memprediksikan pengadopsian teknologi informasi secara individu, sementara TAM dan TOE secara luas digunakan dalam penelitian pengadopsian teknologi pada tingkat organisasi.

Menurut Williams et al. (2015) UTAUT banyak digunakan oleh peneliti dalam bidang bisnis, manajemen, sistem informasi dan teknologi, khususnya pada penerimaan dan pengadopsian teknologi di bidang *e-government*, *e-banking*, *e-learning* dan *e-commerce*. Penggunaan model UTAUT lebih banyak dilakukan oleh peneliti dibidang pemerintahan, ritel, dan pendidikan dibandingkan dengan sistem perkantoran. Hal ini dikarenakan evolusi dari sistem itu sendiri dimata peneliti, dimana para peneliti menganggap bahwa sistem perkantoran seiring perkembangan jaman sudah tidak dianggap sebagai suatu sistem yang baru lagi, sehingga mengurangi minat ketertarikan bagi peneliti dalam lingkungan organisasi, sedangkan dalam bidang pemerintahan, ritel dan pendidikan relatif dianggap peneliti masih berada pada tahap pengenalan dan penggunaan suatu

teknologi yang baru, sehingga menjadi peluang baru bagi para peneliti dalam melakukan penelitian di bidang tersebut. Oleh karena itu, berdasarkan tingginya signifikansi dari UTAUT, maka dalam penelitian ini peneliti akan menggunakan beberapa konstruk dari UTAUT.

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

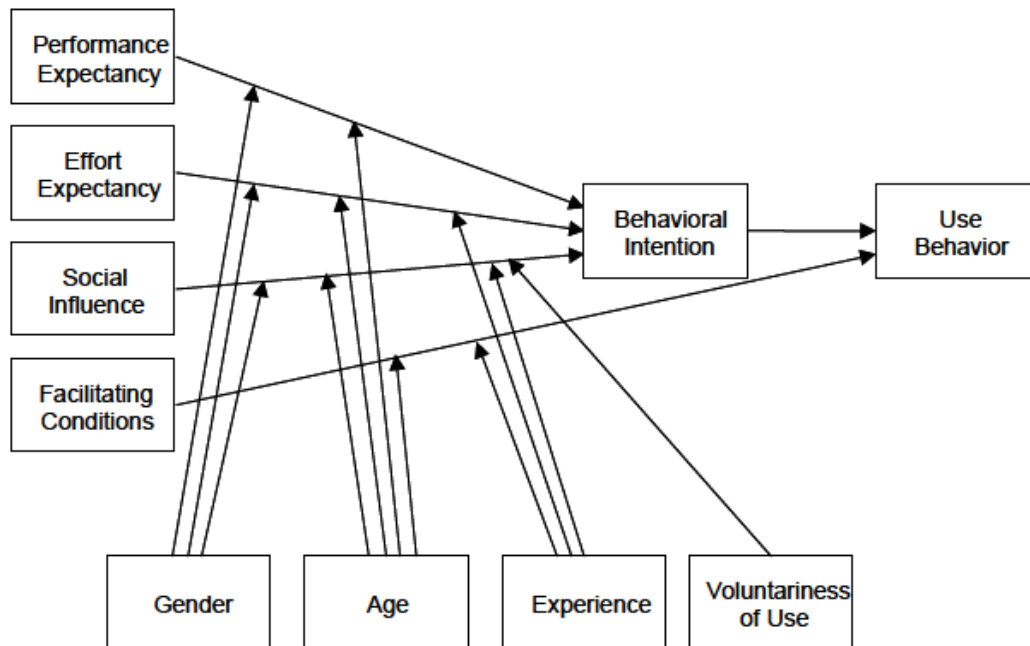
*Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT)* dikembangkan oleh Venkatesh et al. pada tahun 2003 sebagai suatu model penerimaan teknologi (Venkatesh et al., 2003). Menurut Williams et al. (2015) UTAUT dapat digunakan sebagai alat yang berguna bagi manajer dalam menilai kemungkinan keberhasilan pengenalan teknologi baru dan membantu mereka memahami dorongan penerimaan untuk merancang secara proaktif intervensi (termasuk pelatihan, pemasaran, dll.) yang ditargetkan pada populasi pengguna yang mungkin cenderung kurang mengadopsi dan menggunakan sistem baru.

UTAUT diformulasikan dengan empat konstruk dasar, yaitu: ekspektasi kinerja, ekspektasi usaha, pengaruh sosial, dan kondisi yang memfasilitasi, dimana keempat konstruk tersebut merupakan determinan langsung dari niat berperilaku dan penggunaan, dan memiliki empat variabel moderator, yaitu: jenis kelamin, umur, pengalaman, dan kesukarelaan dalam penggunaan (Venkatesh et al., 2003). Teori ini dikembangkan melalui review dan menggabungkan 8 model sekaligus, yaitu: *Theory of Reasoned Action (TRA)*, *Technology Acceptance Model (TAM)*, *Motivational Model*, *Theory of Planned Behaviour (TPB)*, kombinasi TPB/TAM, *Model of PC Utilition*, *Innovation Diffusion Theory (IDT)*, dan *Social Cognitive Theory (SCT)*.

Ekspektasi kinerja menjadi penentu niat berperilaku dalam kebanyakan situasi: kekuatan hubungan bervariasi dengan jenis kelamin dan usia sehingga lebih signifikan untuk pria dan pekerja muda. Efek dari ekspektasi usaha pada niat berperilaku juga dimoderasi oleh jenis kelamin dan usia sehingga lebih signifikan bagi wanita dan pekerja lanjut usia, dan efek tersebut menurun seiring pengalaman. Pengaruh sosial pada niat berperilaku bergantung pada keempat moderator yang disertakan. Pengaruh dari kondisi yang memfasilitasi terhadap penggunaan berpengaruh signifikan jika diuji bersamaan dengan efek moderat usia dan pengalaman (Venkatesh et al., 2003).

Pada penelitian ini, variabel ekspektasi usaha dan pengaruh sosial langsung berhubungan dengan penggunaan, tidak melalui niatan dalam berperilaku terlebih dahulu. Hal ini dikarenakan pengguna sistem lebih cenderung dalam aktivitas penggunaan dibandingkan dengan hanya niatan dalam menggunakan, apabila pengguna sudah memiliki ekspektasi usaha dan pengaruh sosial. Variabel penggunaan lebih cenderung pada aktivitas dalam melakukan suatu perilaku, sedangkan niatan berperilaku belum bisa dikategorikan sebagai tindakan eksekusi dalam melakukan suatu aktivitas. Niatan berperilaku masih dalam berupa pemikiran atau keinginan untuk melakukan sesuatu, sehingga pengaruh sosial dan ekspektasi usaha akan berpengaruh secara langsung ke variabel penggunaan.





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

(Venkatesh et al., 2003)

### 2.3 Perpajakan

Pajak menurut Adriani (2015) adalah iuran masyarakat pada negara (yang sifatnya dapat dipaksakan) yang terutang oleh yang wajib pajak menurut peraturan-peraturan umum (undang-undang) dengan tidak mendapat prestasi kembali yang dapat ditunjuk dan yang digunakan untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran umum berhubungan dengan tugas-tugas negara untuk menyelenggarakan pemerintahan. Kemudian definisi pajak menurut Undang-Undang Nomor 16 tahun 2009 tentang perubahan keempat atas Undang-Undang Nomor 6 tahun 1983 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan pada Pasal 1 ayat 1 berbunyi:

“Pajak adalah kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-Undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat.”

Menurut Prof. Dr. H. Rochmat Soemitro, S.H. dalam Suparmanto (2013) pajak adalah iuran rakyat kepada kas negara berdasarkan undang-undang (yang sifatnya dapat dipaksakan) dengan tidak mendapatkan jasa timbal yang langsung dapat ditunjukkan dan yang digunakan untuk membayar pengeluaran umum. Berdasarkan beberapa definisi di atas dapat disimpulkan bahwa pajak merupakan kontribusi wajib yang terutang oleh setiap orang pribadi atau badan kepada negara yang bersifat memaksa sesuai peraturan perundang-undangan yang tidak mendapatkan balas jasa secara langsung, dan digunakan pemerintah untuk membiayai pengeluaran negara guna mencapai kemakmuran rakyat.

Pajak mempunyai beberapa fungsi, menurut Mardiasmo (2016) fungsi pajak meliputi:

a. Fungsi anggaran (*budgetair*)

Pajak berfungsi sebagai salah satu sumber dana bagi pemerintah untuk membiayai berbagai pengeluaran-pengeluaran yang dilakukan.

b. Fungsi mengatur (*cregulerend*)

Pajak berfungsi sebagai alat untuk mengatur atau melaksanakan kebijaksanaan pemerintah dalam bidang sosial dan ekonomi. Fungsi pajak dalam hal mengatur ini digunakan untuk mencapai tujuan tertentu yang letaknya diluar bidang keuangan. Contoh dalam fungsi pajak dalam hal mengatur meliputi :

- Pajak yang tinggi dikenakan terhadap minuman keras untuk mengurangi konsumsi minuman keras.
- Pajak yang tinggi dikenakan terhadap barang-barang mewah untuk mengurangi gaya hidup konsumtif.

## **2.4 Kepatuhan Wajib Pajak**

### **2.4.1 Pengertian Wajib Pajak**

Pengertian Wajib Pajak menurut Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2009, Pasal 1 angka 2 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan (KUP) berbunyi : “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.” Menurut Soemitro (2004) Wajib Pajak merupakan subjek pajak yang memenuhi syarat-syarat objektif, jadi memenuhi *tabestand* yang ditentukan oleh undang-undang, yaitu dalam rangka UU PPh 1984, menerima atau memperoleh penghasilan kena pajak, yaitu penghasilan yang melebihi pendapatan tidak kena pajak bagi wajib pajak dalam negeri.

Subjek pajak adalah orang atau badan yang berkedudukan di Indonesia. Obyek pajak merupakan setiap tambahan ekonomis yang diperoleh oleh Wajib Pajak untuk konsumsi maupun untuk menambah kekayaan Wajib Pajak tersebut. Penghasilan Kena Pajak merupakan penghasilan yang diperoleh Wajib Pajak dalam negeri yang jumlahnya melebihi dari penghasilan tidak kena pajak. Menurut Nurhidayah (2015) kewajiban pajak merupakan kewajiban publik yang

bersifat pribadi, yang tidak dapat dialihkan kepada orang lain. Wajib Pajak dapat menunjuk atau meminta bantuan atau memberi kuasa pada orang lain, akan tetapi kewajiban publik yang melekat pada dirinya, khususnya mengenai pajak-pajak langsung tetap ada padanya. Wajib Pajak tetap harus bertanggung jawab meskipun orang lain dapat ikut dipertanggungjawabkan.

Menurut Mardiasmo (2016) Wajib Pajak memiliki berbagai kewajiban wajib pajak meliputi :

1. Mendaftarkan diri untuk mendapatkan NPWP.
2. Melaporkan usahanya untuk dikukuhkan menjadi PKP.
3. Menghitung dan membayar sendiri pajak dengan benar.
4. Mengisi dengan benar SPT (SPT diambil sendiri), dan memasukkan ke Kantor Pelayanan Pajak dalam batas waktu yang telah ditentukan.
5. Menyelenggarakan pembukuan/pencatatan.
6. Jika diperiksa wajib:
  - a. Memperlihatkan dan atau meminjamkan buku atau catatan, dokumen yang menjadi dasarnya dan dokumen lain yang berhubungan dengan penghasilan yang diperoleh, kegiatan usaha, pekerjaan bebas Wajib Pajak, atau objek yang terutang pajak.
  - b. Memberikan kesempatan untuk memasuki tempat atau ruangan yang dipandang perlu dan memberi bantuan guna kelancaran pemeriksaan.
7. Apabila dalam waktu mengungkapkan pembukuan, pencatatan, atau dokumen serta keterangan yang diminta, Wajib Pajak terikat oleh suatu

kewajiban untuk merahasiakan, maka kewajiban untuk merahasiakan itu ditiadakan oleh permintaan untuk keperluan pemeriksaan.

Menurut Mardiasmo (2016) hak-hak Wajib Pajak meliputi :

1. Mengajukan surat keberatan dan surat banding.
2. Menerima tanda bukti pemasukan SPT.
3. Melakukan pembetulan SPT yang telah dimasukkan.
4. Mengajukan permohonan penundaan penyampaian SPT.
5. Mengajukan permohonan penundaan atau pengangsuran pembayaran pajak.
6. Mengajukan permohonan perhitungan pajak yang dikenakan dalam surat ketetapan pajak.
7. Meminta pengembalian kelebihan pembayaran pajak.
8. Mengajukan permohonan penghapusan dan pengurangan sanksi, serta pembetulan surat ketetapan pajak yang salah.
9. Memberi kuasa kepada orang untuk melaksanakan kewajiban pajaknya.
10. Meminta bukti pemotongan atau pemungutan pajak.
11. Mengajukan keberatan dan banding.

#### **2.4.2 Pengertian Kepatuhan Pajak**

Menurut Kiryanto (1999) Kepatuhan Wajib Pajak adalah tingkah laku Wajib Pajak yang memasukkan dan melaporkan informasi yang diperlukan pada waktu yang tepat, mengisi secara benar jumlah pajak terutang dan membayar pajak pada waktunya tanpa ada tindakan-tindakan pemaksaan, sedangkan menurut

Rahman (2010) kepatuhan perpajakan merupakan keadaan dimana Wajib Pajak memenuhi segala kewajiban perpajakannya dan melaksanakan hak perpajakan wajib pajak.

Kepatuhan dibagi menjadi dua macam menurut Direktorat Jenderal Pajak (n.d.) yaitu:

1. Kepatuhan formal; merupakan suatu keadaan dimana Wajib Pajak memenuhi kewajiban perpajakan secara formal sesuai dengan ketentuan formal dalam undang-undang perpajakan.
2. Kepatuhan material; merupakan suatu keadaan dimana Wajib Pajak secara substantif/hakikat memenuhi semua ketentuan material perpajakan, sesuai dengan isi dan jiwa undang-undang perpajakan. Kepatuhan material meliputi juga kepatuhan normal.

Berdasarkan ketentuan perpajakan di Indonesia, Wajib Pajak patuh disebut sebagai Wajib Pajak dengan kriteria tertentu yang penetapan dan pencabutannya ditentukan dalam Peraturan Menteri Keuangan Nomor 74/PMK.03/2012 sebagai petunjuk pelaksanaan dari Undang-Undang tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan pasal 17C ayat (3), Wajib Pajak harus memenuhi persyaratan sebagai berikut :

1. Tepat waktu dalam menyampaikan Surat Pemberitahuan;
2. Tidak mempunyai tunggakan pajak untuk semua jenis pajak, kecuali tunggakan pajak yang telah memperoleh izin mengangsur atau menunda pembayaran pajak;

3. Laporan Keuangan diaudit oleh Akuntan Publik atau lembaga pengawasan keuangan pemerintah dengan pendapat Wajar Tanpa Pengecualian selama 3 (tiga) tahun berturut-turut; dan
4. Tidak pernah dipidana karena melakukan tindak pidana di bidang perpajakan berdasarkan putusan pengadilan yang telah mempunyai kekuatan hukum tetap dalam jangka waktu 5 (lima) tahun terakhir.

Menurut Direktorat Jenderal Pajak (n.d.) negara memberikan motivasi positif atau keuntungan bagi Wajib Pajak yang sudah memenuhi kriteria tertentu sebagai berikut: (1) Dapat melaporkan beberapa Masa Pajak dalam 1 (satu) Surat Pemberitahuan Masa; (2) Dapat mengajukan permohonan pengembalian pendahuluan kelebihan pajak pada saat restitusi. Sedangkan motivasi negatif yang diberikan oleh negara bagi Wajib Pajak yang tidak patuh adalah sebagai berikut: (1) Sanksi Administrasi berupa denda; (2) Sanksi Administrasi berupa bunga; (3) Sanksi Administrasi berupa kenaikan; (4) Sanksi pidana.

## **2.5 E-Government**

*E-government* merupakan suatu proses modernisasi ke dalam administrasi publik, dimana pemerintah di seluruh dunia meningkatkan pelayanan yang diberikan kepada publik secara online (Veeramootoo et al., 2018). Pemerintah memanfaatkan adanya perkembangan dunia teknologi informasi dan komunikasi yang telah membawa perubahan ke dalam kehidupan sehari-hari dari masyarakat, kemudian diterapkan dalam dunia pemerintahan dalam bentuk pelayan publik. Menurut Alcaide–Muñoz et al. (2017) *e-government* telah mendapatkan

momentum diberbagai negara karena keefektifan dan kesesuaian dengan konteks pelayanan publik. *E-government* telah memungkinkan publik untuk memiliki akses yang lebih besar terhadap informasi, menawarkan transparansi, meningkatkan penyampaian layanan, dan meningkatkan partisipasi publik dalam urusan pemerintahan.

Berdasarkan Inpres No. 3 Tahun 2003 tahapan implementasi *e-government* di Indonesia melalui 4 tahapan berikut: (1) Persiapan, yang meliputi : pembuatan situs informasi disetiap lembaga, penyiapan, SDM, penyiapan sarana akses yang mudah, dan sosialisasi situs informasi secara internal maupun ke publik; (2) Pematangan, yang meliputi: pembuatan situs informasi publik interaktif, pembuatan antar muka keterhubungan dengan lembaga lain; (3) Pemantapan, yang meliputi: pembuatan situs transaksi pelayanan publik, pembuatan interoperabilitas aplikasi maupun data dengan lembaga lain; dan (4) Pemanfaatan, yang meliputi: pembuatan aplikasi untuk pelayanan yang bersifat G2G, G2B dan G2C yang terintegrasi.

Interaksi antar pelaku dalam *e-government* terdapat 4 jenis, yaitu: (1) G2C (*Government to Citizen*), merupakan bentuk interaksi antara pemerintah dengan masyarakat melalui kanal-kanal akses yang beragam agar masyarakat dapat mendapatkan pelayanan publik dari pemerintah; (2) G2B (*Government to Business*), merupakan bentuk relasi antara pemerintah dengan para pelaku bisnis, yang bertujuan untuk memperlancar para praktisi bisnis dalam menjalankan roda perusahaannya; (3) G2G (*Government to Government*), merupakan bentuk interaksi antar satu pemerintah dengan pemerintah lainnya dengan tujuan untuk



memperlancar kerjasama antar negara dan kerjasama antar entitas negara dalam melakukan hal-hal yang berkaitan dengan administrasi perdagangan, proses politik, dan mekanisme hubungan sosial dan budaya; dan (4) G2E (*Government to Employee*), merupakan bentuk interaksi antara pemerintah dengan pegawai pemerintahan, yang bertujuan untuk meningkatkan kinerja dan kesejahteraan para pegawai pemerintahan yang bekerja dalam institusi pemerintahan dalam memberikan pelayanan ke publik. Salah satu bentuk implementasi G2C *e-government* ke dalam institusi perpajakan yaitu dengan diterapkannya *e-filing*.

## **2.6 E-Filing**

*E-filing* adalah suatu cara penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) secara elektronik yang dilakukan secara online dan real time melalui internet pada website Direktorat Jenderal Pajak (<http://www.pajak.go.id>) atau Penyedia Layanan SPT Elektronik atau Application Service Provider (ASP) (Direktorat Jenderal Pajak, n.d.). *E-filing* pajak merupakan suatu bentuk pengadopsian teknologi yang dilakukan pemerintah khususnya Direktorat Jenderal Pajak dalam hal administrasi perpajakan guna meningkatkan pelayanan kepada Wajib Pajak dalam penyampaian Surat Pemberitahuan. *E-filing* juga bertujuan untuk mencapai transparansi dan bisa menghilangkan praktek-praktek Korupsi, Kolusi dan Nepotisme (KKN). Penerapan *e-filing* juga semakin memudahkan para Wajib Pajak dalam penyampaian SPT karena Wajib Pajak tidak perlu datang ke Kantor Pelayanan Pajak untuk mengirimkan data SPT, dengan kemudahan dan keringkasan proses administrasi perpajakan diharapkan terjadi peningkatan dalam kepatuhan Wajib Pajak. Kantor Pajak juga mendapatkan manfaat dari adanya

penerapan *e-filing* ini yaitu penerimaan laporan SPT yang semakin cepat dan lebih mudah dalam kegiatan administrasi, pendapatan, distribusi, dan pengarsipan SPT.

Proses dalam menggunakan *e-filing* dan tata cara penyampaian SPT Tahunan secara *e-filing* menurut Direktorat Jenderal Pajak (2016) sebagai berikut:

1. Mengajukan permohonan aktivasi EFIN ke Kantor Pelayanan Pajak (KPP) atau Kantor Pelayanan Penyuluhan dan Konsultasi Perpajakan (KP2KP).

EFIN atau *Electronic Filing Identification Number* adalah nomor identitas yang diterbitkan oleh DJP kepada pembayar pajak yang melakukan transaksi elektronik dengan DJP.

2. Mendaftarkan diri dengan membuat akun pada layanan pajak online, yakni di laman DJP Online atau laman penyedia layanan SPT elektronik.

Data yang dibutuhkan untuk melakukan pendaftaran, yaitu NPWP dan EFIN. Masukkan NPWP, nomor EFIN, dan kode keamanan kemudian klik “verifikasi”. Selanjutnya, sistem secara otomatis akan mengirimkan identitas pengguna (NPWP), password, dan link aktivasi melalui email yang Wajib Pajak daftarkan. Klik link aktivasi tersebut. Setelah akun diaktifkan, silahkan login kembali dengan NPWP dan password yang sudah diberikan.

3. Mengisi dan mengirim SPT tahunan.

Wajib Pajak harus masuk ke layanan *e-filing* pada laman layanan pajak online. Selanjutnya pilih “buat SPT”. Ikuti panduan yang diberikan,

termasuk yang berbentuk pertanyaan. Isi SPT mengikuti panduan yang ada. Apabila SPT sudah dibuat, sistem akan menampilkan ringkasan SPT. Selanjutnya Wajib Pajak mengirim SPT tersebut, dengan cara mengambil terlebih dahulu kode verifikasi. Kode verifikasi akan dikirim melalui email Wajib Pajak. Masukkan kode verifikasi dan setelah itu klik “kirim SPT”. Selesai.

## **2.7 E-Filing di Dunia**

Perkembangan *e-filing* di dunia dari mulai kemunculannya sampai saat ini mengalami kemajuan yang signifikan. *E-filing* merupakan suatu bentuk pengadopsian *e-government* kedalam dunia perpajakan yang diterapkan hampir kesetiap negara. Sistem *e-filing* yang diterapkan disetiap negara mempunyai nama yang berbeda-beda untuk setiap negara, misalnya negara Australia menggunakan nama MyTax sedangkan Indonesia, Singapura dan Malaysia dengan nama *E-Filing*. Sistem *e-filing* untuk setiap negara juga berbeda-beda, sistem ini ada yang langsung terintegrasi dengan portal pemerintahan secara resmi dan ada yang masih berdiri sendiri. Sistem *e-filing* yang sudah terintegrasi dengan portal pemerintahan secara resmi merupakan suatu bentuk implementasi *single-one account* yang merupakan dorongan dari Perserikatan Bangsa-Bangsa dan merupakan salah satu kriteria dalam penilaian *e-government index* (EGI).

### **2.7.1 E-Filing di Australia**

Australia merupakan salah satu dari negara maju yang terletak di benua Australia. Pelayanan pemerintahan di negara ini, juga sangat baik, hal ini dapat

dilihat dari adanya sistem yang sudah terintegrasi menjadi *single-one account* ke dalam sistem *e-government*, dimana didalam sistem ini, seluruh bentuk pelayanan pemerintahan dapat diakses melalui sistem tersebut.

Pengadopsian teknologi ke dalam bidang perpajakan di negara Australia, juga dapat terlihat pada munculnya sistem myTax, dimana sistem ini merupakan sistem perpajakan yang memudahkan pengguna khususnya wajib pajak Australia dalam melakukan kegiatan perpajakan yang dikeluarkan oleh *Australian Taxation Office* (ATO). Menurut Australian Taxation Office (2016) sistem MyTax merupakan sistem perpajakan yang baru mulai diterapkan sejak 1 Juli 2016, dimana sistem ini menggantikan sistem perpajakan terdahulu yaitu *E-Tax*. Berdasarkan Australian Taxation Office (2016), *MyTax* merupakan layanan yang lebih efisien dan personal yang mudah digunakan dan akan menghemat waktu saat melakukan proses pengajuan secara online.

### **2.7.2 E-Filing di Asia**

Penggunaan *e-filing* di Asia meliputi:

#### **a. E-Filing di Singapura**

Sistem perpajakan di Singapura dalam melayani para wajib pajak yang ada di negara ini, juga sudah memanfaatkan teknologi dalam proses administrasi perpajakan. Sistem perpajakan di Singapura dapat diakses melalui [www.iras.gov.sg](http://www.iras.gov.sg), dimana sistem ini terintegrasi dalam sistem pemerintahan negara Singapura yang sudah menerapkan *single-one account* dalam memberikan pelayanan *e-government*. Lembaga pemerintahan yang melayani dalam bidang

perpajakan di negara ini berada dalam *Inland Revenue Authority of Singapore* (IRAS).

Menurut Inland Revenue Authority of Singapore (2017) pengadopsian teknologi dalam bidang perpajakan yang telah diterapkan dalam negara Singapura dapat diakses melalui *myTax portal* ([mytax.iras.gov.sg](http://mytax.iras.gov.sg)). Salah satu layanan *e-service* yang dapat diakses melalui *myTax portal* yaitu sistem *e-filing*. *E-filing* merupakan suatu bentuk layanan *e-service* dalam bidang perpajakan di negara Singapura dalam melakukan administrasi perpajakan. *E-Filing* tersedia dalam *form B/B1* untuk wajib pajak pribadi dan *form C-S/C* untuk wajib pajak badan.

Penggunaan *E-Filing* untuk SPT Tahunan Wajib Pajak Badan untuk ECI, *form C* dan *form C-S* akan dibuat sebagai kewajiban bagi setiap wajib pajak badan dalam melakukan administrasi perpajakan. Hal ini berdasarkan pengumuman dari Penganggaran 2016, dimana sesuai dengan peraturan Pemerintah Singapura agar lebih efektif dalam penggunaan biaya untuk memberikan pelayanan publik dan mewujudkan visi Pemerintahan yang cerdas dalam penggunaan teknologi dalam meningkatkan produktivitas. *E-filing* sebagai kewajiban untuk wajib pajak badan akan mulai diterapkan dengan pendekatan bertahap mulai dari Pelaporan Tahun Pajak 2018 ke 2020, dimana Tahun Pajak 2018 akan diwajibkan untuk badan usaha dengan *turnover* lebih dari \$10.000.000 untuk operasi perusahaan tahun 2017, tahun pajak 2019 untuk badan usaha dengan *turnover* lebih dari \$1.000.000 untuk operasi perusahaan tahun 2018, dan tahun pajak 2020 akan berlaku untuk keseluruhan badan usaha yang ada di negara Singapura.

b. *E-Filing* di Malaysia

Malaysia merupakan salah satu negara yang sudah mengadopsi teknologi kedalam bidang pemerintahan terutama dalam bidang perpajakan. Hal ini dapat dilihat dengan adanya pelayanan pemerintahan kepada publik dalam bentuk *e-service*, khususnya dalam bidang perpajakan yaitu *e-filing* dan *e-paying*. Sistem *e-filing* dan *e-paying* telah diterapkan oleh lembaga perpajakan Malaysia yaitu *Malaysia's Inland Revenue Board* (IRB) sejak tahun 2004. Menurut Doing Business (2014), Malaysia merupakan negara pelopor pengimplementasian sistem ke dalam administrasi perpajakan dalam bentuk sistem *e-filing* dan *e-paying*, dimana sistem ini akan mengubah cara administrasi perpajakan konvensional menjadi elektronik, sehingga mengurangi penggunaan kertas.

Pada tahun 2012 menurut Doing Business (2014), IRB meningkatkan sistem *e-filing* dengan memperkenalkan *smartphone filing* bagi wajib pajak pribadi. Pada tahun yang sama pula IRB juga memperkenalkan *organizational e-filing* untuk perusahaan dan juga IRB memperkenalkan sistem *automatic refunds*, dimana sistem ini akan mengembalikan kelebihan pajak yang telah dibayarkan wajib pajak dengan cara pengembalian akan dikreditkan ke akun wajib pajak melalui transfer sejumlah kelebihan pembayaran secara elektronik.

Persentase penggunaan *e-filing* di Malaysia sejak diperkenalkan pada tahun 2004 sampai tahun 2006 kurang menarik wajib pajak untuk penggunaannya. Berdasarkan Doing Business (2014), pada tahun 2006 jumlah pengguna yang telah menggunakan *e-filing* di Malaysia hanya berjumlah 5% dari populasi wajib

pajak. Dari data tersebut kemudian IRB melakukan berbagai sosialisasi mengenai manfaat *e-filing* dengan berbagai cara, dan memberikan berbagai keuntungan apabila wajib pajak menggunakan *e-filing*. Berdasarkan usaha-usaha tersebut, pada tahun 2012 jumlah pengguna *e-filing* telah meningkat menjadi 34%.

### **2.7.3 E-Filing di Indonesia**

Pengadopsian teknologi kedalam layanan pemerintahan, khususnya dalam bidang perpajakan di Indonesia dapat terlihat dengan diterapkannya sistem *e-Filing* perpajakan. Sistem *e-Filing* mulai diperkenalkan oleh Direktorat Jenderal Pajak (DJP) Indonesia sejak tahun 2004. Penyampaian SPT melalui *e-Filing* pertama kali diatur dalam keputusan dirjen pajak melalui KEP-05/PJ./2005 tentang tata cara penyampaian Surat Pemberitahuan secara elektronik melalui Perusahaan Penyedia Jasa Aplikasi (ASP).

Menurut Aditiasari (2013), penerapan *e-filing* di Indonesia masih tertinggal jika dibandingkan dengan negara-negara di Eropa, Asia, bahkan Afrika dalam melaporkan Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) pajaknya melalui internet. Pada tahun 2013, penggunaan *e-filing* di Indonesia masih didominasi oleh perusahaan besar dengan persentase 0,6%, sedangkan wajib pajak pribadi masih 0%. Jika dibandingkan dengan Malaysia, penerapan *e-filing* di Indonesia masih tertinggal, dan apabila jika dibandingkan dengan Afrika Selatan, Indonesia juga sangat tertinggal jauh, karena penerapan *e-filing* di Afrika Selatan sudah tercatat sebanyak 99% wajib pajak telah familiar dengan sistem pelaporan SPT

melalui *e-filing*. Jumlah penggunaan *e-filing* di Malaysia mencapai 60% bagi perusahaan dan 40% wajib pajak pribadi.

## **2.8 Faktor-Faktor Kesuksesan Sistem terhadap Kepatuhan Pajak**

### **2.8.1 Kualitas Informasi**

Kualitas informasi (*information quality*) mengukur kualitas isi (*content*) dari sistem informasi. Kualitas informasi dapat diukur dari beragam karakteristik berikut, termasuk akurasi, presisi, mata uang, hasil ketepatan waktu, keandalan, kelengkapan, keringkasan, kenyamanan, relevansi, kecukupan, kebebasan dari bias, komparabilitas, dan kuantitatif (DeLone dan Mclean, 2003). Karakteristik-karakteristik tersebut mendasari persepsi dari pengguna dan merupakan bentuk kriteria dari efisiensi sistem. Menurut DeLone dan Mclean (2003) semakin tinggi jumlah kualitas informasi yang ditemukan pada sistem informasi, semakin tinggi pula kepuasan pengguna dan niat untuk menggunakan/penggunaan sebenarnya akan terjadi. Beragam karakteristik informasi yang digunakan telah dipandang sebagai faktor penentu penting dari persepsi kualitas informasi.

Kualitas informasi berkaitan dengan permasalahan yang mengenai relevansi, ketepatan waktu, dan akurasi dari informasi yang dihasilkan dari sistem informasi (DeLone dan Mclean, 2003). Menurut DeLone dan Mclean (2003) dalam *Information System Success Model* (ISSM), kualitas informasi mengukur kesuksesan semantik.



### **2.8.2 Kualitas Sistem**

Menurut Roldan dan Leal (2003), kualitas sistem mengacu pada karakteristik yang diinginkan dari sistem informasi itu sendiri dalam menghasilkan informasi dan berhubungan dengan kualitas output dari sistem informasi. DeLone dan Mclean (2003) menyatakan bahwa kualitas sistem lebih berkaitan dengan keberhasilan teknis sistem informasi oleh fitur teknis mengenai jaringan dan peralatan IT itu sendiri dan dipahami sebagai keberhasilan semantik dari suatu sistem informasi yang berkaitan dengan fitur seperti kelengkapan informasi, akurasi, format, mata uang, relevansi, ketepatan waktu, ketepatan, keandalan, aksesibilitas, dan keringkasan. Kriteria yang menentukan untuk penilaian kualitas sistem adalah karakteristik kinerja sistem yang diteliti.

### **2.8.3 Kualitas Layanan**

Kualitas layanan (*service quality*) adalah evaluasi menyeluruh dari pengguna mengenai kesempurnaan dari sistem informasi. Menurut Parasuraman et al. (1985) persepsi kualitas layanan dari pengguna menghasilkan perbandingan antara harapan pengguna dengan kinerja layanan yang sebenarnya. Dua faktor yang berhubungan dengan analisis dari kualitas layanan yang harus dipertimbangkan yaitu; unit sistem informasi dan kepastian dari aplikasi sistem informasi. Kualitas layanan juga mempunyai dua aspek, yaitu; kompensasi dan akses. Kualitas layanan diungkapkan sebagai pendukung pengguna sistem informasi dengan membantu sistem dalam menjalankan operasi dan penyediaan dukungan kapanpun diminta.

#### 2.8.4 Kondisi yang Memfasilitasi

Kondisi yang memfasilitasi merupakan persepsi pengguna terhadap sumber daya dan dukungan yang tersedia untuk melakukan suatu tindakan (Venkatesh dan Bala, 2008). Menurut Venkatesh dan Bala (2008) konsep kondisi yang memfasilitasi merupakan bagian dari dukungan organisasi (*organizational support*). Dukungan organisasi merupakan aktivitas baik secara formal maupun non formal ataupun fungsi tertentu yang dapat membantu para pegawai dalam menggunakan suatu sistem baru secara efektif. Dukungan organisasi dapat berupa: penyediaan infrastruktur yang dibutuhkan, memperkerjakan tenaga ahli dalam bidang sistem dan proses bisnis, dan mengikutsertakan para pegawai dalam berbagai kegiatan pelatihan.

Kondisi yang memfasilitasi akan dapat mencapai penerimaan suatu teknologi baru (Venkatesh dan Bala, 2008). Kondisi yang memfasilitasi dalam teori UTAUT dihipotesiskan untuk mempengaruhi secara langsung penggunaan suatu teknologi berdasarkan gagasan dalam lingkungan organisasi, kondisi yang memfasilitasi dapat menyediakan proksi untuk pengendalian perilaku secara nyata dan mempengaruhi perilaku secara langsung (Venkatesh dan Bala, 2008). Hal ini dikarenakan aspek-aspek dalam kondisi yang memfasilitasi seperti pelatihan dan dukungan yang tersedia, akan tersedia secara bebas dalam organisasi. Fasilitas yang ada dalam lingkungan akan sangat mempengaruhi kepada setiap pengguna seperti aplikasi vendor, penciptaan suatu teknologi, peralatan *mobile*, dan yang lain. Kondisi yang memfasilitasi dalam hal ini akan seperti persepsi pengendalian tindakan dalam *theory of planned behavior* (TPB) dan mempengaruhi niat dan

tindakan. Khususnya, pengguna yang mempunyai akses terhadap seperangkat kondisi yang memfasilitasi yang sesuai akan mempunyai niat yang lebih tinggi dalam menggunakan suatu teknologi.

### **2.8.5 Pengaruh Sosial**

Pengaruh sosial didefinisikan sebagai sejauh mana seseorang merasa bahwa orang lain yang dianggap penting bagi pengguna percaya bahwa pengguna harus menggunakan sistem yang baru. Pengaruh sosial sebagai penentu langsung dari niat perilaku diwakili sebagai norma subjektif pada teori TRA, TAM2, TPB / DTPB dan C-TAM-TPB, faktor sosial di MPCU, dan citra IDT. Thompson et al. (1991) menggunakan istilah norma sosial dalam mendefinisikan konstruk yang dibuat, dan mengakui kesamaannya dengan norma subjektif dalam TRA. Meskipun memiliki label yang berbeda, masing-masing konstruk ini mengandung gagasan eksplisit atau implisit bahwa perilaku individu dipengaruhi oleh cara mereka percaya terhadap orang lain yang akan melihatnya sebagai hasil dari penggunaan teknologi.

### **2.8.6 Ekspektasi Usaha**

Ekspektasi usaha merupakan tingkat kemudahan dari penggunaan suatu sistem tertentu. Konsep berorientasi usaha akan lebih menonjol pada tahap awal dari suatu perilaku baru, saat proses yang dilalui menjadi rintangan yang harus di atasi, dan kemudian menjadi agak menghilang dengan permasalahan instrumental (Venkatesh et al., 2003). Menurut Venkatesh et al. (2003) kemudahan dalam penggunaan suatu teknologi baru yaitu tidak terdapatnya banyak rintangan dari

penerimaan pengguna modern suatu teknologi sejak mereka mempunyai pengalaman yang cukup dalam bidang komputer dan kemampuan dalam berteknologi.

Menurut penelitian dari Gao et al. (2015) menyatakan bahwa ekspektasi usaha mempunyai pengaruh terhadap penerimaan suatu teknologi khususnya pada bidang teknologi kesehatan. Menurut Nair et al. (2015) ekspektasi usaha akan sangat berpengaruh terhadap penerimaan dan penggunaan dari teknologi ReWIND. ReWIND merupakan suatu LCS (*Lecture Capture System*) yang memungkinkan proses perekaman perkuliahan secara otomatis dan tersedia bagi mahasiswa secara digital.

### **2.8.7 Ekspektasi Hasil**

Ekspektasi hasil merupakan suatu estimasi/harapan seseorang terhadap perilaku yang dilakukan dengan akan hasil/outcome yang akan diterima (Schunk, 1991). Menurut Schunk (1991) ekspektasi hasil memiliki hubungan positif dan negatif dalam penerimaan tingkah laku. Ekspektasi hasil yang bersifat negatif dikarenakan adanya ketidaknyamanan atau penolakan untuk mengubah perilaku, sedangkan ekspektasi hasil yang bersifat positif dikarenakan adanya kepuasan dalam mengubah perilaku. Konsep ekspektasi hasil merupakan turunan dari teori *expectancy-value*, yang menyatakan bahwa tingkah laku merupakan fungsi gabungan dari harapan orang untuk memperoleh hasil tertentu dengan melakukan tingkah laku tertentu, dan sejauh mana orang menilai hasil (*outcome*) tersebut (Schunk, 1991).

Menurut Landry (2003) menyatakan bahwa ekspektasi hasil merupakan determinan dari niat perilaku, begitu juga penelitian dari Benbunan-Fich dan Arbaugh (2006) juga menyatakan bahwa ekspektasi hasil juga merupakan faktor internal dari seseorang yang memunculkan suatu forum diskusi online. Berdasarkan penelitian-penelitian tersebut, pengaruh dari variabel ekspektasi hasil akan diteliti dalam penelitian ini, khususnya dalam mempengaruhi penggunaan dalam penggunaan *e-filing* perpajakan.

### **2.8.8 Penggunaan**

Penggunaan adalah tingkah laku seseorang dalam menggunakan suatu sistem informasi. Penggunaan dapat diukur melalui seberapa lama penggunaan sistem (jam), jam dibutuhkan untuk menganalisis laporan, frekuensi penggunaan, jumlah pengguna, atau sebagai variabel binari: *use/non-use* (Seddon, 1997). Kepuasan pengguna melalui persepsi penggunaan merupakan penentu utama terhadap niat untuk terus menggunakan sistem. Mengambil informasi bersama-sama, temuan peneliti memvalidasi TAM dengan menunjukkan bahwa semakin besar persepsi sebuah sistem mudah digunakan, semakin tinggi pula persepsi kegunaan sistem tersebut dan, oleh karena itu, semakin tinggi kepuasan pengguna. Kepuasan pengguna yang lebih tinggi secara positif mempengaruhi keputusan untuk terus menggunakan teknologi informasi menurut Adams et al. (1992); Calisir dan Calisir (2004) dalam Zaidi et al. (2017).

### **2.8.9 Kepuasan Pengguna**

Kepuasan Pengguna merupakan evaluasi subjektif dari beragam konsekuensi yang dinilai berdasarkan kontinum yang menyenangkan dan tidak menyenangkan menurut Seddon (1997). Menurut DeLone dan Mclean (2003) menyatakan bahwa kepuasan pengguna juga dapat dianggap sebagai fungsi dari persepsi kebermanfaatan, kualitas informasi, kualitas layanan, dan kualitas sistem yang sangat penting bagi penerimaan dan kesuksesan sistem informasi.

### **2.9 Tinjauan Penelitian Terdahulu**

Penelitian yang meneliti tentang determinan penggunaan *e-filing* terhadap kepatuhan pajak yang telah dilakukan adalah sebagai berikut :

Tabel 2.1 Ringkasan Penelitian Terdahulu

No.	Peneliti	Pengaplikasian	Variabel		Sampel	Metode dan Alat Uji	Hasil
			Independen	Dependen			
1.	Zaidi et al. (2017)	Pengadopsian <i>e-filing</i> pajak di India	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kemampuan komputer</li> <li>• Persepsi kemudahan penggunaan</li> <li>• Persepsi kebermanfaatan</li> <li>• Persepsi kebermanfaatan</li> <li>• Kualitas sistem informasi</li> <li>• Kepuasan pengguna</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Niatan berperilaku</li> </ul>	201 partisipan yang menggunakan online <i>tax filing</i> di India	Kuantitatif – SEM PLS	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Persepsi kemudahan penggunaan dan persepsi kebermanfaatan memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pengguna.</li> <li>• Kepuasan pengguna berpengaruh positif signifikan terhadap niatan berperilaku dalam pengadopsian <i>e-filing</i>.</li> <li>• Kualitas sistem informasi tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna.</li> <li>• Kemampuan komputer berpengaruh positif signifikan terhadap persepsi kemudahan penggunaan.</li> </ul>

Tabel 2.1 Lanjutan

No.	Peneliti	Pengaplikasian	Variabel		Sampel	Metode dan Alat Uji	Hasil
			Independen	Dependen			
2.	Tam dan Oliveira (2016)	Pengadopsian <i>m-banking</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kualitas sistem</li> <li>• Kualitas informasi</li> <li>• Kualitas layanan</li> <li>• Karakteristik teknologi</li> <li>• Karakteristik tugas</li> <li>• <i>Task Technology Fit</i> (TTF)</li> <li>• Penggunaan</li> <li>• Kepuasan pengguna</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kinerja individu</li> </ul>	233 orang pengguna <i>m-banking</i> di negara Portugal yang berpartisipasi dalam survei kesioner online.	Kuantitatif – SEM PLS	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kualitas sistem berpengaruh positif terhadap <i>TTF</i>, penggunaan dan kepuasan pengguna.</li> <li>• Kualitas informasi berpengaruh positif terhadap <i>TTF</i>, penggunaan dan kepuasan pengguna.</li> <li>• Kualitas jasa tidak berpengaruh positif signifikan terhadap <i>TTF</i> dan penggunaan, tetapi berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna.</li> <li>• Penggunaan dan kepuasan pengguna berpengaruh positif terhadap kinerja individu.</li> </ul>



Tabel 2.1 Lanjutan

No.	Peneliti	Pengaplikasian	Variabel		Sampel	Metode dan Alat Uji	Hasil
			Independen	Dependen			
3.	Athmay et al. (2016)	Pengadopsian <i>e-government</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pengaruh sosial</li> <li>• Persepsi efektifitas</li> <li>• Kualitas sistem</li> <li>• Kualitas informasi</li> <li>• Kepuasan pengguna</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Niat dalam menggunakan</li> </ul>	50 pengguna dari jasa <i>e-government</i>	Kuantitatif: <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Exploratory Factor analysis (EFA)</i> dengan SPSS</li> <li>• <i>Confirmatory Factor Analysis (CFA)</i> dengan LISREL</li> <li>• SEM dengan LISREL</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pengaruh sosial, persepsi efektifitas, kualitas sistem, kualitas informasi berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pengguna.</li> <li>• Pengaruh sosial, persepsi efektifitas, kualitas sistem, kualitas informasi, dan kepuasan pengguna berpengaruh positif signifikan terhadap niat dalam menggunakan.</li> </ul>

Tabel 2.1 Lanjutan

No.	Peneliti	Pengaplikasian	Variabel		Sampel	Metode dan Alat Uji	Hasil
			Independen	Dependen			
4.	Wahyuni (2015)	Pengadopsian <i>e-filing</i> pajak	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Persepsi manfaat</li> <li>• Persepsi kemudahan</li> <li>• Persepsi keamanan dan kerahasiaan</li> <li>• Persepsi kecepatan</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Niat dalam berperilaku</li> </ul>	98 Wajib Pajak Orang Pribadi yang menggunakan fasilitas <i>e-filing</i> yang terdaftar di KPP Pratama Pekanbaru Senapelan.	Kuantitatif - Regresi berganda ( <i>Multiple Regression</i> ) SPSS	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Persepsi manfaat tidak berpengaruh signifikan terhadap niat dalam berperilaku.</li> <li>• Persepsi kemudahan, persepsi keamanan dan kerahasiaan, dan persepsi kecepatan berpengaruh signifikan positif terhadap niat dalam berperilaku.</li> </ul>
5.	Arifiantika (2015)	Pengadopsian SIMKEUDA	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kualitas sistem</li> <li>• Kualitas informasi</li> <li>• Kualitas layanan</li> <li>• Penggunaan</li> <li>• Kepuasan pengguna</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Manfaat bersih</li> </ul>	135 responden yang menggunakan software SIMKEUDA	Kuantitatif – SEM AMOS	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan tidak berpengaruh signifikan terhadap penggunaan dan kepuasan pengguna.</li> <li>• Penggunaan tidak berpengaruh signifikan terhadap manfaat bersih, tetapi kepuasan pengguna berpengaruh signifikan positif.</li> </ul>

Tabel 2.1 Lanjutan

No.	Peneliti	Pengaplikasian	Variabel		Sampel	Metode dan Alat Uji	Hasil
			Independen	Dependen			
6.	Ajoye (2014)	Pengadopsian portal pascasarjana	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kualitas sistem</li> <li>• Kualitas informasi</li> <li>• Kualitas layanan</li> <li>• Masalah infrastruktur</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kepuasan pengguna</li> </ul>	385 mahasiswa kepada mahasiswa pascasarjana	Kuantitatif - Regresi berganda ( <i>Multiple Regression</i> ) SPSS	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan dan masalah infrastruktur berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna.</li> </ul>
7.	Chiu et al. (2016)	Pengadopsian <i>mobile e-book</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kualitas sistem</li> <li>• Kualitas informasi</li> <li>• Kualitas layanan</li> <li>• Niat dalam menggunakan</li> <li>• Kepuasan pengguna</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Manfaat bersih</li> </ul>	123 Mahasiswa dari 3 Universitas di Taiwan Selatan	Kuantitatif – SEM PLS	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kualitas sistem dan kualitas informasi tidak berpengaruh signifikan terhadap niat dalam menggunakan.</li> <li>• Kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna.</li> <li>• Niat dalam menggunakan berpengaruh signifikan terhadap manfaat bersih.</li> </ul>

## **2.10 Kerangka Pengembangan Hipotesis**

### **2.10.1 Pengaruh kualitas informasi terhadap penggunaan dan kepuasan pengguna dari *e-filing***

Kualitas informasi merupakan penilaian yang diberikan oleh pengguna terhadap kinerja dari suatu sistem informasi dalam menyediakan informasi berdasarkan pengalaman pengguna dalam menggunakan suatu sistem (McKinney et al., 2002). Kualitas informasi mengukur kualitas isi (*content*) dari suatu sistem informasi. Kualitas informasi dapat diukur dari beragam karakteristik berikut, termasuk akurasi, presisi, mata uang, ketepatan waktu, keandalan, kelengkapan, keringkasan, kenyamanan, relevansi, kecukupan, kebebasan dari bias, komparabilitas, dan kuantitatif. Menurut Zaidi et al. (2017) menyatakan bahwa semakin tinggi kualitas informasi yang ditemukan pada sistem informasi, semakin tinggi kepuasan pengguna dan niat untuk menggunakan/penggunaan sebenarnya akan terjadi.

Berdasarkan teori ISSM (*information systems success model*) DeLone dan Mclean (2003) menyatakan bahwa kualitas informasi berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna. Kepuasan pengguna merupakan penilaian subjektif berdasarkan beberapa pengalaman yang telah dihadapi dalam menggunakan suatu sistem informasi. Wajib pajak menghabiskan beberapa waktu dan usaha dalam menggunakan sistem *e-filing* untuk mengisi SPT. Oleh karena itu, wajib pajak harus memastikan bahwa pengisian dalam sistem *e-filing* tersebut harus tepat, sehingga kelengkapan informasi merupakan hal yang penting bagi wajib pajak.

Berdasarkan hal tersebut kualitas informasi yang tinggi merupakan hal penting bagi kepuasan pengguna. Hasil penelitian Oktal et al. (2016) menunjukkan bahwa kualitas informasi merupakan faktor yang secara langsung dan positif mempengaruhi kepuasan pengguna internal. Berdasarkan uraian di atas, maka hipotesis yang dirumuskan adalah sebagai berikut:

H1 : Kualitas informasi berpengaruh positif terhadap penggunaan *e-filing*.

H2 : Kualitas informasi berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna dari *e-filing*.

### **2.10.2 Pengaruh kualitas sistem terhadap penggunaan dan kepuasan pengguna dari *e-filing***

Menurut Roldan dan Leal (2003), kualitas sistem mengacu pada karakteristik yang diinginkan dari sistem informasi dalam menghasilkan informasi dan berhubungan dengan kualitas output dari sistem informasi. Berdasarkan Teori ISSM yang dikembangkan oleh DeLone dan Mclean (2003) menyatakan bahwa kualitas sistem lebih mengacu pada keberhasilan teknis sistem informasi oleh fitur teknis mengenai jaringan dan peralatan IT itu sendiri dan dipahami sebagai keberhasilan semantik dari suatu sistem informasi yang berkaitan dengan fitur seperti aksesibilitas, interaktivitas, relevansi, ketepatan waktu, keandalan, keringkasan, dan kemudahan penggunaan.

Kriteria yang menentukan untuk penilaian kualitas sistem adalah karakteristik kinerja sistem yang diteliti. Persepsi dari kualitas sistem dibentuk ketika pengguna berinteraksi dengan sistem online, lebih khusus ketika pengguna

telah menyelesaikan suatu pekerjaan tertentu dengan sistem tersebut. Oleh karena itu, kualitas sistem yang baik akan mempengaruhi penggunaan dan menyebabkan kepuasan pengguna yang lebih baik. Teori ini didukung oleh hasil penelitian Tam dan Oliveira (2016) menyatakan bahwa kualitas sistem berpengaruh positif dalam penggunaan dari m-banking. Sedangkan hasil penelitian dari Tseng (2016) membuktikan bahwa kualitas sistem dari sistem informasi konsumen tidak berpengaruh signifikan terhadap penggunaan dari kartu kredit. Berdasarkan uraian di atas, maka hipotesis yang dirumuskan adalah sebagai berikut:

H3 : Kualitas sistem yang tinggi berpengaruh positif terhadap penggunaan *e-filing*.

H4 : Kualitas sistem yang tinggi berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna dari *e-filing*.

### **2.10.3 Pengaruh kualitas layanan terhadap penggunaan dan kepuasan pengguna dari *e-filing***

Kualitas layanan adalah evaluasi menyeluruh dari pengguna mengenai kesempurnaan dari sistem informasi. Menurut Parasuraman et al. (1985), persepsi kualitas layanan dari pengguna menghasilkan perbandingan antara harapan pengguna dengan kinerja layanan yang sebenarnya. Kualitas layanan dalam konteks sistem informasi akan mengakibatkan tingkat loyalitas pengguna dalam menggunakan sistem informasi (Veeramootoo et al., 2018). Kualitas layanan mempunyai dua aspek yaitu; kompensasi dan akses.

Kualitas layanan merupakan suatu faktor tradisional yang mempengaruhi kepuasan. Menurut DeLone dan Mclean (2003) menyatakan bahwa kualitas

layanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna dalam suatu sistem informasi. Ketika kualitas layanan yang dirasakan dari sistem informasi tinggi, kepuasan akan meningkat, sehingga membuat pengguna enggan untuk beralih ke alternatif lain. Menurut penelitian dari Oktal et al. (2016) kualitas layanan diungkapkan sebagai pendukung pengguna sistem informasi dengan membantu mereka dalam menjalankan operasi dan penyediaan dukungan kapanpun diminta. Dalam hal ini, kualitas layanan yang baik akan berpengaruh positif terhadap penggunaan dan kepuasan pengguna internal. Berdasarkan uraian di atas, maka hipotesis yang dirumuskan adalah sebagai berikut:

H5 : Kualitas layanan berpengaruh positif terhadap penggunaan *e-filing*.

H6 : Kualitas layanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna dari *e-filing*.

#### **2.10.4 Pengaruh kondisi yang memfasilitasi terhadap penggunaan dari *e-filing***

Kondisi yang memfasilitasi merupakan persepsi pengguna terhadap sumber daya dan dukungan yang tersedia untuk melakukan suatu tindakan (Venkatesh et al., 2012). Menurut Venkatesh dan Bala (2008) konsep kondisi yang memfasilitasi merupakan bagian dari dukungan organisasi (*organizational support*). Kondisi yang memfasilitasi dalam hal ini memfasilitasi pengguna dari suatu sistem informasi terhadap sumber daya yang dibutuhkan dalam penggunaan sistem informasi tersebut.

Nair et al. (2015) menjelaskan bahwa kondisi yang memfasilitasi berpengaruh positif terhadap niat penggunaan dan perilaku penggunaan dalam menggunakan suatu teknologi atau sistem informasi. Penelitian tersebut menjelaskan bahwa kondisi yang memfasilitasi yang baik akan berpengaruh terhadap penggunaan dari suatu sistem informasi yang tinggi pula. Berdasarkan uraian di atas, maka hipotesis yang dirumuskan adalah sebagai berikut:

H7 : Kondisi yang memfasilitasi berpengaruh positif terhadap penggunaan *e-filing*.

#### **2.10.5 Pengaruh pengaruh sosial terhadap penggunaan dari *e-filing***

Pengaruh sosial didefinisikan sebagai sejauh mana seseorang merasa bahwa orang lain yang dianggap penting percaya bahwa pengguna harus menggunakan sistem yang baru. Pengaruh sosial sebagai penentu langsung dari niat perilaku diwakili sebagai norma subjektif pada teori TRA, TAM2, TPB / DTPB dan C-TAM-TPB, faktor sosial di MPCU, dan citra IDT. Thompson et al. (1991) menggunakan istilah norma sosial dalam mendefinisikan konstruk penelitian yang dilakukan, dan mengakui kesamaannya dengan norma subjektif dalam TRA. Meskipun konstruk-konstruk tersebut memiliki label yang berbeda, masing-masing konstruksi ini mengandung gagasan eksplisit atau implisit bahwa perilaku individu dipengaruhi oleh cara mereka mempercayai orang lain sebagai hasil dari penggunaan teknologi.

Nair et al. (2015) menjelaskan bahwa pengaruh sosial berpengaruh positif terhadap niat penggunaan dan perilaku penggunaan dalam menggunakan suatu



teknologi atau sistem informasi. Penelitian tersebut menjelaskan bahwa pengaruh sosial yang tinggi akan berpengaruh terhadap penggunaan dari suatu sistem informasi yang tinggi pula. Oleh karena itu pengaruh sosial berpengaruh positif terhadap penggunaan sistem informasi. Berdasarkan uraian di atas, hipotesis yang dirumuskan adalah sebagai berikut:

H8 : Pengaruh sosial berpengaruh positif terhadap penggunaan *e-filing*.

#### **2.10.6 Pengaruh ekspektasi usaha terhadap penggunaan dari *e-filing***

Ekspektasi usaha merupakan tingkat kemudahan dari penggunaan suatu sistem tertentu. Menurut Venkatesh et al. (2003) kemudahan dalam penggunaan suatu teknologi baru yaitu tidak terdapatnya banyak rintangan dari penerimaan pengguna modern suatu teknologi sejak mereka mempunyai pengalaman yang cukup dalam bidang komputer dan kemampuan dalam berteknologi.

Menurut penelitian dari Gao et al. (2015) menyatakan bahwa ekspektasi usaha mempunyai pengaruh terhadap penerimaan suatu teknologi khususnya pada bidang teknologi kesehatan. Menurut Nair et al. (2015) ekspektasi usaha akan sangat berpengaruh terhadap penerimaan dan penggunaan dari teknologi ReWIND. Penelitian-penelitian tersebut menjelaskan bahwa pengguna yang memiliki ekspektasi usaha yang tinggi maka akan mempunyai tingkat penggunaan tinggi pula. Berdasarkan uraian di atas, maka hipotesis yang dirumuskan adalah sebagai berikut:

H9 : Ekspektasi usaha berpengaruh positif terhadap penggunaan *e-filing*.

### 2.10.7 Pengaruh ekspektasi hasil terhadap penggunaan dari *e-filing*

Ekspektasi hasil merupakan suatu estimasi/harapan seseorang terhadap perilaku yang dilakukan dengan hasil (*outcome*) yang akan diterima (Bandura, 1997). Menurut Stone dan Baker-eveleth (2013) ekspektasi hasil memiliki hubungan positif dan negatif dalam penerimaan tingkah laku. Ekspektasi hasil yang bersifat negatif dikarenakan adanya ketidaknyamanan atau penolakan untuk mengubah perilaku, sedangkan ekspektasi hasil yang bersifat positif dikarenakan adanya kepuasan dalam mengubah perilaku. Konsep ekspektasi hasil merupakan turunan dari teori *expectancy-value*, yang menyatakan bahwa tingkah laku merupakan fungsi gabungan dari harapan orang untuk memperoleh hasil tertentu dengan melakukan tingkah laku tertentu, dan sejauh mana orang menilai hasil (*outcome*) tersebut (Schunk, 1991).

Menurut Landry (2003) menyatakan bahwa ekspektasi hasil merupakan determinan dari niat perilaku, begitu juga penelitian dari Benbunan-Fich dan Arbaugh (2006) juga menyatakan bahwa ekspektasi hasil juga merupakan faktor internal dari seseorang yang memunculkan suatu forum diskusi online. Penelitian-penelitian tersebut menjelaskan bahwa pengguna yang memiliki ekspektasi hasil tinggi maka akan berpengaruh juga terhadap tingginya penggunaan dari sistem *e-filing* perpajakan. Berdasarkan uraian di atas, maka hipotesis yang dirumuskan adalah sebagai berikut:

H10 : Ekspektasi hasil berpengaruh positif terhadap penggunaan *e-filing*.

### **2.10.8 Pengaruh penggunaan terhadap kepatuhan pajak**

Penggunaan adalah tingkah laku seseorang dalam menggunakan suatu sistem informasi. Penggunaan dapat diukur melalui seberapa lama penggunaan sistem (jam), jam dibutuhkan untuk menganalisis laporan, frekuensi penggunaan, jumlah pengguna, atau sebagai variabel binari: *use/non-use* (Seddon, 1997).

Berdasarkan teori ISSM yang dikembangkan oleh DeLone dan McLean (2003) menyatakan bahwa penggunaan sistem berpengaruh positif terhadap manfaat bersih (kinerja individu). Teori ini didukung oleh penelitian dari Tam dan Oliveira (2016) menyatakan bahwa penggunaan berpengaruh terhadap manfaat bersih (kinerja individu). Sedangkan pada penelitian yang dilakukan oleh Arifiantika (2015) menyatakan bahwa penggunaan tidak berpengaruh positif terhadap manfaat bersih (kinerja individu). Manfaat bersih dalam penelitian ini yaitu variabel kepatuhan pajak (*tax compliance*). Berdasarkan uraian di atas, hipotesis yang dirumuskan adalah sebagai berikut

H11 : Penggunaan *e-filing* berpengaruh positif terhadap kepatuhan pajak.

### **2.10.9 Pengaruh kepuasan pengguna terhadap kepatuhan pajak**

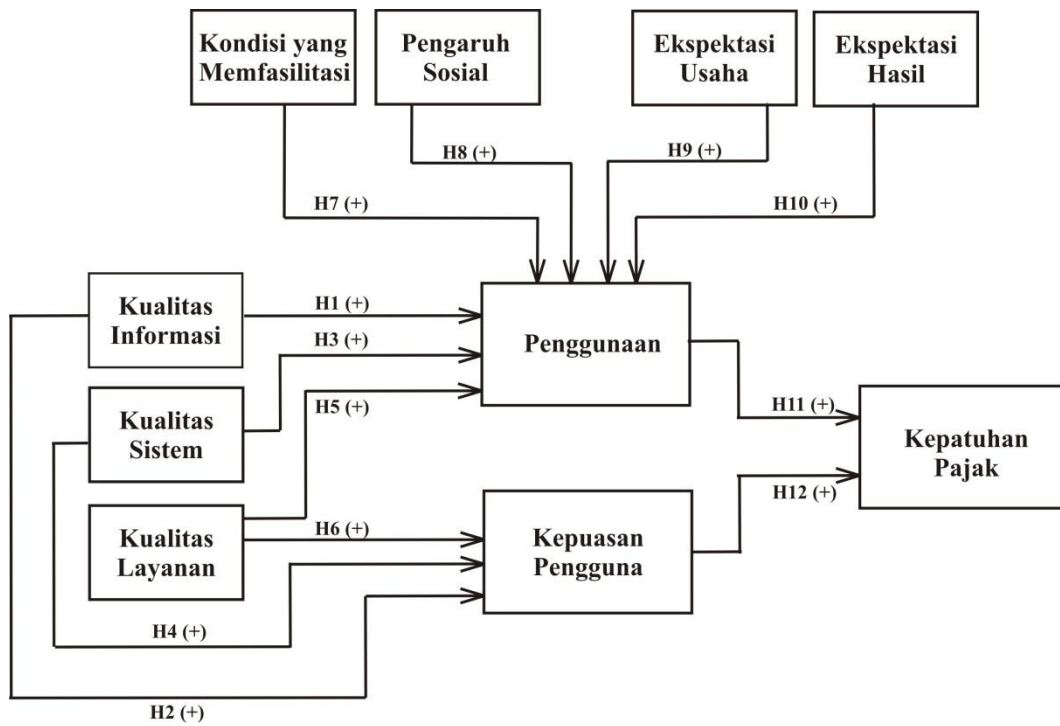
Kepuasan Pengguna merupakan evaluasi subjektif dari beragam konsekuensi yang dinilai berdasarkan kontinum yang menyenangkan dan tidak menyenangkan (Seddon, 1997). Menurut DeLone dan McLean (2003) menyatakan bahwa kepuasan pengguna juga dapat dianggap sebagai fungsi dari persepsi kebermanfaatan, kualitas informasi, kualitas layanan, dan kualitas sistem yang sangat penting bagi penerimaan dan kesuksesan sistem informasi.

Teori ISSM menunjukkan bahwa kepuasan pengguna yang lebih tinggi menghasilkan penggunaan aktual yang lebih tinggi pula. Dalam hal ini semakin puas pengguna terhadap suatu sistem, semakin sering pengguna akan menggunakan sistem tersebut secara berkelanjutan (Zaidi et al., 2017). Teori ini didukung oleh penelitian dari Chiu et al. (2016) menyatakan bahwa kepuasan pengguna dalam *cloud e-bookcase* tidak berpengaruh signifikan terhadap manfaat bersih. Sedangkan pada penelitian Tam dan Oliveira (2016) menyatakan bahwa kepuasan pengguna berpengaruh terhadap manfaat bersih (kinerja individu). Manfaat bersih dalam penelitian ini merupakan variabel kepatuhan pajak. Berdasarkan uraian di atas, hipotesis yang dirumuskan adalah sebagai berikut:

H12 : Kepuasan pengguna dari *e-filing* berpengaruh positif terhadap kepatuhan pajak.

## **2.11 Kerangka Model Penelitian**

Berdasarkan uraian dari sebelumnya maka dapat disajikan kerangka model penelitian sebagai berikut:



Gambar 2.3 Kerangka Model Penelitian

## **BAB III**

### **Metode Penelitian**

#### **3.1 Metode Penelitian**

Penelitian ini merupakan jenis penelitian yang menggunakan metode penelitian kuantitatif. Penelitian kuantitatif merupakan suatu penelitian yang dilakukan dengan mengumpulkan data yang berupa angka (Subiyanto, 2000). Data yang berupa angka tersebut kemudian diolah dan dianalisis untuk mendapatkan suatu informasi ilmiah. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode survei yaitu dengan cara mengumpulkan informasi secara luas dari sekumpulan subjek yang berkepentingan. Menurut Subiyanto (2000), survei dapat dilakukan dengan menggunakan kuesioner atau angket sebagai sumber data utama. Metode survei dapat digunakan pada populasi sangat besar, informasi yang diteliti dapat diperoleh dengan teknik wawancara dan objek penelitian telah terdefiniskan dan dirumuskan dengan jelas, dan penelitian dilakukan untuk daerah yang amat luas dengan struktur populasi yang sangat bervariasi (Sekaran, 2003).

#### **3.2 Obyek Penelitian**

Obyek penelitian adalah karakteristik tertentu yang mempunyai nilai, skor atau ukuran yang berbeda untuk unit atau individu yang berbeda atau merupakan konsep yang diberi lebih dari satu nilai (Indriantoro dan Supomo, 2007). Obyek penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah pengguna *e-filing* di Daerah Istimewa Yogyakarta.

### 3.3 Sumber Data

Peneliti menggunakan sumber data primer, yaitu sumber data yang diperoleh secara langsung dari sumber asli. Data primer secara khusus dikumpulkan oleh peneliti untuk menjawab pertanyaan peneliti. Data primer dalam penelitian ini diperoleh secara langsung dari survei yang dilakukan oleh peneliti, dimana survei ini dilakukan dengan membagi kuesioner secara *paper-based* dan *online-based* pada wajib pajak pribadi yang telah menggunakan *e-filing* pajak di Daerah Istimewa Yogyakarta, dimana *online-based* dilakukan menggunakan aplikasi *google form*.

### 3.4 Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel

Populasi adalah keseluruhan dari obyek penelitian yang akan diteliti. Menurut Hadi (2006), populasi merupakan kumpulan atau agregasi dari seluruh elemen atau individu yang merupakan sumber informasi dalam suatu penelitian. Menurut Martono (2011), populasi merupakan keseluruhan objek atau subjek yang berada dalam suatu wilayah dan memenuhi syarat-syarat tertentu berkaitan masalah penelitian, atau keseluruhan unit atau individu dalam ruang lingkup yang akan diteliti. Anggota populasi disebut dengan elemen populasi. Populasi bukan sekedar jumlah dari obyek atau subyek yang dipelajari tetapi seluruh karakteristik yang melekat pada obyek. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh wajib pajak orang pribadi yang menggunakan *e-filing* di Daerah Istimewa Yogyakarta.

Sampel merupakan sebagian dari populasi yang terdiri atas sejumlah anggota yang dipilih dari populasi (Sekaran, 2003). Sampel yang digunakan

dalam penelitian ini adalah sebagian pengguna *e-filing* bagi wajib pajak orang pribadi di Daerah Istimewa Yogyakarta. Sekaran (2006) menyatakan bahwa ukuran sampel yang tepat digunakan dalam kebanyakan penelitian bisa berjumlah lebih dari 30 dan kurang dari 500. Ukuran sampel dalam penelitian ini berjumlah 130 responden dari pengguna *e-filing* pajak di Daerah Istimewa Yogyakarta.

Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *non probability* yaitu teknik pengambilan sampel yang tidak memberikan kesempatan atau peluang yang sama bagi setiap unsur dalam populasi untuk dipilih menjadi anggota sampel. Pemilihan responden dalam penelitian ini berdasarkan *convenience sampling* dimana informasi diambil dari anggota populasi yang bersedia mengisi kuesioner (Sekaran, 2003). Pada penelitian ini responden tidak perlu memberikan identitas guna menjamin kerahasiaan responden dalam mengisi kuesioner.

### **3.5 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel**

Variabel penelitian adalah konsep yang mempunyai variasi dalam nilai. Variabel akan diukur melalui dimensi dan indikator-indikator yang relevan (Supardi, 2005). Widhiarso (2010) menyatakan bahwa penggunaan kategori tengah menunjukkan adanya keengganan responden untuk memilih arah tanggapan terhadap pernyataan, sedangkan jumlah pilihan di sekitar 5 hingga 7 kategori lebih disarankan dari pada alternatif di atas jumlah tersebut. Oleh karena itu, dalam penelitian ini seluruh variabel menggunakan skala likert dengan skor 1 sampai 6. Responden harus memilih jawaban yang tersedia dari rentang jawaban 1 sampai 6.



Nilai 1 sampai 3 bermakna sangat tidak setuju hingga agak tidak setuju. Nilai tersebut menunjukkan tingkat ketidaksetujuan responden terhadap pernyataan kuesioner. Nilai 4 sampai 6 bermakna agak setuju hingga sangat setuju. Nilai tersebut menunjukkan tingkat kesetujuan responden terhadap pernyataan kuesioner.

### 3.5.1 Kualitas Informasi

Kualitas informasi mengukur kualitas isi (*content*) dari sistem informasi. Variabel ini bertujuan untuk melihat seberapa lengkap dan tepat isi dari sistem informasi itu sendiri. Item-item yang digunakan dalam variabel ini mengukur mengenai ketepatan, relevansi, keterpahaman, kelengkapan, dan variasi. Berikut pertanyaan yang dimaksud seperti yang ditampilkan pada Tabel 3.1.

Tabel 3.1 Item Pertanyaan Kualitas Informasi

Variabel	Item Pertanyaan	Referensi
Kualitas Informasi	Informasi yang disediakan oleh <i>e-filing</i> sangat bermanfaat	Tam dan Oliveira (2017)
	Informasi yang disediakan oleh <i>e-filing</i> mudah dipahami	
	Informasi yang disediakan oleh <i>e-filing</i> sangat menarik	
	Informasi yang disediakan oleh <i>e-filing</i> terpercaya	
	Informasi yang disediakan oleh <i>e-filing</i> sangat lengkap	
	Informasi yang disediakan oleh <i>e-filing</i> selalu <i>up-to-date</i>	

### 3.5.2 Kualitas Sistem

Kualitas sistem merupakan karakteristik dari sistem informasi itu sendiri yang menghasilkan informasi dan berhubungan dengan kualitas output sistem informasi dari *e-filing* pajak. Kualitas sistem dalam penelitian ini diukur dengan indikator kecepatan dan *user interface*. Kualitas sistem yang baik akan meningkatkan penggunaan dan kepuasan pengguna. Adapun pernyataan yang dimaksud disajikan dalam Tabel 3.2.

Tabel 3.2 Item Pertanyaan Kualitas Sistem

Variabel	Item Pertanyaan	Referensi
Kualitas Sistem	Sistem <i>e-filing</i> pajak mudah dioperasikan	Tam dan Oliveira (2017)
	Sistem <i>e-filing</i> pajak mempermudah saya dalam menemukan informasi yang saya cari	
	Sistem <i>e-filing</i> pajak tersusun dengan baik	
	Sistem <i>e-filing</i> pajak menawarkan fungsi yang tepat	

### 3.5.3 Kualitas Layanan

Kualitas layanan merupakan evaluasi menyeluruh dari pengguna mengenai kesempurnaan dari sistem informasi *e-filing* pajak. Variabel ini mengukur bagaimana kualitas layanan yang diberikan oleh penyedia sistem. Kualitas layanan dalam penelitian ini diukur dengan indikator ketepatan waktu, akurasi dan relevansi. Adapun pernyataan yang dimaksud disajikan dalam Tabel 3.3.

Tabel 3.3 Item Pertanyaan Kualitas Layanan

Variabel	Item Pertanyaan	Referensi
Kualitas Layanan	Saya merasa aman dalam mengakses atau mengirim data melalui sistem <i>e-filing</i> pajak	DeLone dan McLean (2003), Saputro et al. (2015)
	Sistem <i>e-filing</i> pajak memberikan masukan yang mungkin berguna pada pekerjaan saya	
	Sistem <i>e-filing</i> pajak memberikan tanggapan sesuai dengan apa yang saya lakukan	

#### 3.5.4 Kondisi yang memfasilitasi

Kondisi yang memfasilitasi merupakan persepsi pengguna terhadap sumber daya dan dukungan yang tersedia untuk melakukan suatu tindakan (Zaidi et al., 2017). Variabel ini menjelaskan mengenai sumber daya yang dibutuhkan dalam menggunakan suatu sistem informasi. Kondisi yang memfasilitasi dalam penelitian ini diukur dengan indikator sumber daya, pengetahuan dan bantuan dalam menggunakan sistem *e-filing*. Adapun pernyataan yang dimaksud dalam Tabel 3.4.

Tabel 3.4 Item Pertanyaan Kondisi yang memfasilitasi

Variabel	Item Pertanyaan	Referensi
Kondisi yang memfasilitasi	Saya mempunyai infrastruktur yang dibutuhkan dalam menggunakan sistem <i>e-filing</i> pajak	Venkatesh et al. (2012)
	Saya mempunyai pengetahuan tentang tata cara pengisian <i>e-filing</i> yang dibutuhkan dalam menggunakan sistem <i>e-filing</i> pajak	
	Sistem <i>e-filing</i> sesuai dengan teknologi lain yang saya gunakan	
	Saya mendapatkan bantuan dari orang lain ketika saya mengalami kesulitan dalam menggunakan sistem <i>e-filing</i> pajak	

### 3.5.5 Pengaruh sosial

Pengaruh sosial merupakan sejauh mana seseorang merasa bahwa orang lain yang penting percaya bahwa dia harus menggunakan sistem yang baru dari sistem informasi *e-filing* pajak. Pengaruh sosial dalam penelitian ini diukur dengan indikator norma subjektif dan faktor sosial. Adapun pernyataan yang dimaksud disajikan dalam Tabel 3.5.

Tabel 3.5 Item Pertanyaan Pengaruh sosial

Variabel	Item Pertanyaan	Referensi
Pengaruh sosial	Rekan kerja saya menyarankan bahwa saya harus menggunakan sistem <i>e-filing</i> pajak	Venkatesh et al. (2012)
	Keluarga saya menyarankan bahwa saya seharusnya menggunakan sistem <i>e-filing</i> pajak	
	Atasan kerja saya menyarankan saya untuk menggunakan sistem <i>e-filing</i> pajak	

### 3.5.6 Ekspektasi usaha

Ekspektasi usaha merupakan tingkat kemudahan dari penggunaan suatu sistem tertentu. Variabel ini menjelaskan mengenai kemudahan dalam penggunaan sistem *e-filing* pajak dan ada tidaknya rintangan dalam penggunaan sistem *e-filing* pajak. Adapun pernyataan yang dimaksud adalah seperti yang ada dalam Tabel 3.6.

Tabel 3.6 Item Pertanyaan Ekspektasi usaha

Variabel	Item Pertanyaan	Referensi
Ekspektasi usaha	Menggunakan sistem <i>e-filing</i> pajak merupakan hal yang mudah bagi saya	Venkatesh et al.  (2012)
	Pengoperasian sistem <i>e-filing</i> pajak begitu jelas dan mudah dipahami	
	Sistem <i>e-filing</i> pajak bagi saya sangat mudah untuk digunakan	
	Sistem <i>e-filing</i> pajak bagi saya mudah untuk menjadikan saya ahli dalam penggunaan <i>e-filing</i> pajak	

### 3.5.7 Ekspektasi hasil

Ekspektasi hasil merupakan harapan seseorang terhadap perilaku yang dilakukan akan menghasilkan keluaran (*outcome*) tertentu. Ekspektasi hasil dalam penelitian ini diukur dengan indikator efisiensi, kemudahan, kenyamanan, dan fleksibilitas. Adapun pernyataan yang dimaksud disajikan dalam Tabel 3.7.

Tabel 3.7 Item Pertanyaan Ekspektasi Hasil

Variabel	Item Pertanyaan	Referensi
Ekspektasi hasil	<i>E-filing</i> pajak memberikan saya efisiensi dalam pelaporan SPT	Urumsah et al.  (2011)
	<i>E-filing</i> pajak dapat memudahkan saya dalam penghitungan SPT	
	<i>E-filing</i> pajak dapat memberikan saya kenyamanan	
	<i>E-filing</i> pajak dapat memberikan saya fleksibilitas waktu dalam penggunaan <i>e-filing</i>	

### 3.5.8 Penggunaan

Penggunaan merupakan tingkah laku seseorang dalam menggunakan suatu sistem khususnya dalam sistem informasi e-filing pajak. Penggunaan dalam penelitian ini diukur dengan indikator lama penggunaan sistem dan frekuensi pemakaian sistem. Adapun pernyataan yang dimaksud disajikan dalam Tabel 3.8.

Tabel 3.8 Item Pertanyaan Penggunaan

Variabel	Item Pertanyaan	Referensi
Penggunaan	Diantara <i>e-filing</i> pajak dan manual (pengisian SPT dengan kertas), saya selalu menggunakan sistem <i>e-filing</i> pajak dalam pengisian SPT	Zaidi et al. (2017)
	Diantara <i>e-filing</i> pajak dan manual (pengisian SPT dengan kertas), saya lebih suka menggunakan sistem <i>e-filing</i> pajak kapanpun saya butuhkan	
	Diantara pilihan <i>e-filing</i> pajak dan manual (pengisian SPT dengan kertas), saya lebih merekomendasikan kepada orang lain untuk menggunakan <i>e-filing</i> pajak	

### 3.5.9 Kepuasan Pengguna

Kepuasan Pengguna merupakan evaluasi subjektif dari beragam konsekuensi yang dinilai berdasarkan kontinum yang menyenangkan dan tidak menyenangkan dari sistem informasi *e-filing* pajak. Kepuasan pengguna dalam penelitian ini diukur dengan indikator seberapa puas terhadap kualitas sistem, kualitas pelayanan, risiko privasi, dan pengaruh sosial dari sistem *e-filing* pajak. Adapun pernyataan yang dimaksud disajikan dalam Tabel 3.9.

Tabel 3.9 Item Pertanyaan Kepuasan Pengguna

Variabel	Item Pertanyaan	Referensi
Kepuasan Pengguna	Saya puas bahwa sistem <i>e-filing</i> pajak memenuhi kebutuhan proses informasi pajak saya	Tam dan Oliveira (2017)
	Saya puas dengan efisiensi dari sistem <i>e-filing</i> pajak	
	Saya puas dengan efektivitas dari sistem <i>e-filing</i> pajak	
	Secara keseluruhan, saya puas dengan sistem <i>e-filing</i> pajak	

### 3.5.10 Kepatuhan Pajak

Kepatuhan Pajak adalah tingkah laku Wajib Pajak yang memasukkan dan melaporkan informasi yang diperlukan pada waktunya, mengisi secara benar jumlah pajak terutang dan membayar pajak pada waktunya tanpa ada tindakan-tindakan pemaksaan (Kiryanto, 1999). Variabel ini menjelaskan bahwa dalam kepatuhan wajib pajak, wajib pajak harus melakukan segala kewajiban dan

melaksanakan hak dalam hal perpajakan. Adapun pernyataan yang dimaksud disajikan dalam Tabel 3.10.

Tabel 3.10 Item Pertanyaan Kepatuhan Pajak

Variabel	Item Pertanyaan	Referensi
Kepatuhan Pajak	Saya mendaftarkan diri sebagai Wajib Pajak secara sukarela ke KPP (Kantor Pelayanan Pajak) untuk memiliki NPWP (Nomor Pokok Wajib Pajak)	Nurhidayah (2015), Rahayu dan Lingga (2009)
	Saya selalu mengisi SPT sesuai dengan ketentuan perundang-undangan	
	Saya selalu melaporkan SPT ke Kantor Pajak tepat waktu sebelum batas akhir	
	Saya selalu menghitung kewajiban angsuran pajak penghasilan saya	
	Saya selalu membayar kewajiban angsuran pajak penghasilan saya	
	Saya selalu menghitung pajak yang terutang dengan benar dan membayarnya dengan tepat waktu	
	Saya selalu membayar kekurangan pajak yang ada sebelum dilakukan pemeriksaan	

### 3.6 Uji Kualitas Data

Penelitian ini, data mempunyai kedudukan yang paling tinggi, karena merupakan penggambaran variabel yang diteliti dan berfungsi sebagai alat pembuktian hipotesis. Oleh karena itu benar tidaknya data sangat menentukan kualitas hasil penelitian. Sedangkan benar tidaknya data tergantung dari instrumen



yang digunakan dalam pengumpulan data. Instrumen yang baik harus memenuhi 2 (dua) persyaratan penting yaitu *valid* dan *reliable* (Ghozali, 2006).

### 3.6.1 Alat Analisis Data

Semua data yang dikumpulkan sesuai dengan karakteristik responden yang dituju pada kepatuhan pajak. Data-data tersebut berupa data tentang demografi responden dan jawaban responden atas pertanyaan pada kuesioner yang telah diberikan. Pada penelitian ini menggunakan dua analisa data yaitu metode deskriptif dan analisa kuantitatif. Data demografi dijelaskan menggunakan metode deskriptif yaitu metode yang digunakan untuk meneliti status kelompok manusia, suatu objek, suatu set kondisi, suatu sistem pemikiran, ataupun suatu kelas peristiwa pada masa sekarang (Supardi, 2005).

Pengujian hipotesis dalam penelitian ini menggunakan analisa kuantitatif. Model penelitian kuantitatif dianalisa dengan menggunakan *Structural Equation Model* (SEM), dengan menggunakan bantuan software PLS (*Partial Least Square*). PLS merupakan metode analisis yang *powerfull* dan sering disebut juga sebagai *soft modeling* karena meniadakan asumsi-asumsi OLS (*Ordinary Least Square*) regresi, seperti data harus terdistribusi secara normal secara multivariate dan tidak adanya masalah multikolonieritas antar variabel eksogen. Pada dasarnya PLS digunakan untuk menguji teori yang lemah dan data yang lemah seperti jumlah sampel yang kecil atau adanya masalah normalitas data (Latan dan Ghozali, 2012). Model formalnya mendefinisikan variabel laten adalah linear agregat dari indikator-indikatornya. *Weight estimate* dilakukan untuk menciptakan

komponen skor variabel laten yang didapat berdasarkan bagaimana *inner model* (model struktural yang menghubungkan antar variabel laten) dan *outer model* (model pengukuran yang menyatakan hubungan antara indikator dengan konstraknya) dispesifikasi. Uji validitas dilakukan dengan membandingkan akar kuadrat dari *average variance extracted* (AVE) setiap konstruk dengan korelasi antara konstruk dengan konstruk lainnya dalam model. Jika nilai akar kuadrat AVE setiap konstruk lebih besar daripada nilai korelasi antara konstruk dengan konstruk lainnya dalam model, maka dikatakan memiliki nilai *discriminant validity* yang baik (Ghozali, 2006).

### **3.6.2 Analisis Kualitatif**

Analisis kualitatif yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan analisis statistik deskriptif. Analisis statistik deskriptif merupakan suatu bentuk uraian terhadap hasil penelitian yang menggunakan metode numerik dan grafis untuk mengenali pola sejumlah data, merangkum informasi yang terdapat dalam data tersebut, dan menyajikan informasi tersebut dalam bentuk yang diinginkan (Kuncoro, 2007). Analisis ini digunakan untuk memperkuat analisis kuantitatif dengan cara menginterpretasikan hasil-hasil yang diperoleh dari analisis kuantitatif. Pada dasarnya penelitian merupakan proses transformasi data penelitian dalam bentuk tabulasi sehingga mudah dipahami dan diinterpretasikan. Analisis deskriptif dalam penelitian ini yang dianalisis menggunakan analisis kualitatif adalah karakteristik responden dan deskripsi variabel.

### **3.6.3 Analisis Kuantitatif**

Analisis kuantitatif merupakan analisis data yang berbentuk angka atau data kualitatif yang diangkakan (Latan dan Ghozali, 2012). Analisis kuantitatif merupakan suatu metode analisis data berdasarkan data-data statistik dimana pengumpulan, pengolahan, penyajian dan penganalisisan data diketahui melalui perhitungan tertentu. Analisis kuantitatif digunakan untuk mengetahui pengaruh antar variabel. Analisis dalam penelitian ini menggunakan program aplikasi PLS.

## **3.7 Model Pengukuran**

### **3.7.1 Uji Validitas**

Validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat-tingkat kevalidan atau kesahihan suatu instrument. Suatu instrument yang valid atau sah mempunyai validitas tinggi, sebaliknya instrument yang kurang valid memiliki validitas rendah. Sebuah instrument dikatakan valid apabila mampu mengukur apa yang diinginkan. Uji ini digunakan untuk mengetahui kesamaan antara data yang terkumpul dengan data yang sesungguhnya terjadi pada obyek yang diteliti sehingga dapat diperoleh hasil yang valid. Valid berarti instrument tersebut telah sesuai dengan kebenaran yang diharapkan sehingga dapat diterima dalam suatu kriterium tertentu (Supardi, 2005).

Uji validitas dilakukan terhadap seluruh pernyataan yang ada dalam setiap variabel, yaitu untuk mengetahui tingkat kevalidan setiap pernyataan terhadap variabel penelitian. Varian yang didasarkan pada pendekatan PLS lebih sering digunakan karena PLS tidak mengharuskan pembebanan sampel dan merupakan

distribusi bebas. Selain itu juga dilakukan dengan melihat nilai AVE (average variance extracted). Dikatakan valid apabila AVE lebih besar dari 0,5 (Latan dan Ghozali, 2012).

### 3.7.2 Uji Reliabilitas

Reliabilitas merupakan suatu pengukuran yang menunjukkan sejauh mana pengukuran tersebut tanpa bias dan karena itu menjamin pengukuran yang konsisten lintas waktu dan lintas beragam item dalam instrumen. Dengan kata lain, keandalan suatu pengukuran merupakan indikasi mengenai stabilitas dan konsistensi dimana instrumen mengukur konsep dan membantu menilai “ketepatan” sebuah pengukuran (Sekaran, 2003). Dalam PLS terdapat dua metode yang dapat digunakan untuk menguji reliabilitas yaitu *cronbach's alpha* dan *composite reliability* (Latan dan Ghozali, 2012).

Uji reliabilitas dalam penelitian ini dimaksudkan untuk mengetahui sejauh mana hasil pengukuran tetap konsisten, apabila dilakukan pengukuran dua kali atau lebih terhadap gejala yang sama dengan menggunakan alat pengukur yang sama pula. Peneliti melakukan uji reliabilitas dengan menghitung reliabilitas konstruk dengan menggunakan *composite reliability* yaitu indeks yang menunjukkan sejauh mana suatu alat ukur dapat dipercaya dan dapat diandalkan. Suatu konstruk dikatakan reliabel jika nilai *composite reliability* di atas 0,70 (Latan dan Ghozali, 2012).

### **3.8. Model Struktural (*Inner Model*)**

Menurut Ghozali (2006) pengujian *inner model* atau model struktural dilakukan untuk melihat hubungan antar konstruk, nilai signifikansi dan *R-Square* dari model penelitian.

#### **3.8.1 Uji *R-Square* (R<sup>2</sup>)**

Pengukuran persentase pengaruh semua variabel independen terhadap nilai variabel dependen ditunjukkan oleh besarnya koefisien determinasi *R-Square* (R<sup>2</sup>) antara satu dan nol, di mana nilai *R-Square* (R<sup>2</sup>) yang mendekati satu memberikan persentase pengaruh yang besar (Ghozali, 2006).

#### **3.8.2 Uji T-Statistik**

Uji t digunakan untuk menguji signifikansi konstanta dan variabel independen yang terdapat dalam persamaan tersebut secara individu apakah berpengaruh terhadap nilai variabel dependen. Pengujian ini dilakukan dengan melihat output dengan bantuan program aplikasi PLS Graph. Jika nilai t-hitung > t-tabel (1,96), pada taraf signifikansi 5% maka diterima atau signifikan (Ghozali, 2006).

#### **3.8.3 *Path Coefficient***

*Path coefficient* adalah suatu model analisis jalur yang secara sistematis untuk membandingkan berbagai jalur yang bisa mempengaruhi secara langsung atau tidak langsung antara variabel bebas terhadap variabel terikat (Ghozali, 2008).

### **3.9. Pengujian Hipotesis Penelitian**

Pengujian seluruh hipotesis penelitian menggunakan metode *Partial Least Square* (PLS). Dengan metode PLS, maka model yang diuji dapat mempergunakan asumsi bahwa data tidak harus berdistribusi normal, skala pengukuran dapat berupa nominal, ordinal, interval, maupun rasio. Jumlah sampel tidak harus besar dan indikator tidak harus dalam bentuk refleksif karena dapat pula berbentuk formatif, serta model tidak harus berdasarkan teori (Ghozali, 2006).

### **3.10. Uji *Goodness of Fit* (GoF)**

*Goodness of Fit* (GoF) merupakan suatu pengujian yang digunakan untuk mengevaluasi model pengukuran dan model struktural dan juga menyediakan pengukuran sederhana untuk keseluruhan dari prediksi model. GoF dihitung dari akar kuadrat nilai *average communality index* dan *average R-square*. Interpretasi nilai Gof yaitu 0,10 (GoF kecil), 0,25 (GoF sedang), dan 0,36 (GoF besar) (Ghozali dan Latan, 2014).

## **BAB IV**

### **ANALISIS DAN PEMBAHASAN**

Pada bab ini penulis akan membahas hasil penelitian mengenai pengaruh penggunaan dan kepuasan pengguna *e-filing* terhadap kepatuhan pajak. Penulis menyebarkan 166 kuesioner kepada para wajib pajak orang pribadi yang telah menggunakan *e-filing* di seluruh Yogyakarta. Berdasarkan teori yang ada, penulis akan menganalisis data yang telah dikumpulkan tersebut sesuai dengan pokok permasalahan dan formulasi hipotesis yang telah dikemukakan sebelumnya pada bab dua. Hasil pengolahan data merupakan informasi yang dapat digunakan untuk mengetahui apakah hipotesis dapat didukung atau tidak.

Analisis dalam penelitian ini terbagi atas lima bagian, yaitu bagian pertama merupakan hasil pengumpulan data yang menjelaskan jumlah data yang siap dianalisis. Bagian kedua yaitu deskripsi responden yang menjadi target penelitian. Bagian ketiga adalah hasil pengujian data yang berkaitan dengan uji validitas dan reabilitas, serta bagian keempat merupakan pembahasan hasil penelitian yang berkaitan dengan uji hipotesis. Adapun bagian kelima yaitu hasil pengujian data yang berkaitan dengan uji *Goodness of Fit* (Gof).

#### **4.1 Hasil Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner seperti yang telah dijelaskan pada bab tiga. Adapun teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik *non probability* dengan subyek responden para pengguna *e-*

*filing* wajib pajak orang pribadi di Yogyakarta. Adapun hasil pengumpulan data berupa kuesioner yang berhasil dan memenuhi syarat adalah sebagai berikut :

Tabel 4.1 Klasifikasi Pengumpulan Data

<b>Keterangan</b>	<b>Jumlah</b>	<b>%</b>
Kuesioner yang disebar	166	100%
Kuesioner yang tidak kembali	33	19,87%
Kuesioner yang kembali	117	70,48%
Kuesioner yang pengisiannya tidak lengkap	3	1,80%
Kuesioner <i>online</i>	16	9,63%
Kuesioner yang memenuhi syarat	130	78,31%

Sumber: Data Diolah

Pada penelitian yang dilakukan dengan cara menyebarkan kuesioner sebanyak 166 buah (100%), 33 buah (19,87%) kuesioner tidak kembali, 117 buah (70,48%) kuesioner kembali, 3 buah (1,80%) kuesioner pengisiannya tidak lengkap karena responden ragu-ragu untuk mengisinya dan beberapa responden belum mengisi secara lengkap dikarenakan kesibukan responden dan 16 buah (9,63%) kuesioner dilakukan secara *online*. Dari data tersebut sebanyak 130 buah (78,31%) kuesioner yang memenuhi syarat untuk dapat diolah dan dianalisis.

## **4.2 Deskripsi Responden**

### **4.2.1 Berdasarkan Jenis Kelamin**

Berdasarkan jenis kelamin, responden terdiri dari 2 kategori, yaitu pria dan wanita. Hasil dari pengumpulan data yang telah dilakukan diperoleh data bahwa responden berjenis kelamin pria berjumlah 59 orang (45,4%), sedangkan responden berjenis kelamin wanita berjumlah 71 orang (54,6%). Responden yang



paling banyak ditemui adalah responden berjenis kelamin perempuan, yakni berjumlah 71 orang (54,6%). Klasifikasi tersebut dapat dilihat pada Tabel 4.2.

Tabel 4.2

#### Klasifikasi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

<b>Keterangan</b>	<b>Jumlah</b>	<b>%</b>
Pria	59	45,4%
Wanita	71	54,6%
Total	130	100%

Sumber: Data Diolah

Pada penelitian ini, responden wanita sebanyak 71 orang atau 54,6%. Hal ini disebabkan karena wajib pajak orang pribadi yang dijadikan obyek penelitian lebih banyak ditemui wajib pajak orang pribadi wanita daripada wajib pajak orang pribadi pria.

#### 4.2.2 Berdasarkan Usia

Berdasarkan usia dari responden, terdiri dari 6 kelompok usia yaitu usia kurang dari 20, 20+ s/d 30, 30+ s/d 40, 40+ s/d 50, 50+ s/d 60, dan lebih dari 60 tahun. Setelah pengumpulan data dilakukan, diperoleh bahwa usia 50+ s/d 60 tahun merupakan usia responden yang terbanyak dengan jumlah 46 responden atau 35,4%. Setelah itu, usia 40+ s/d 50 tahun berada dibawahnya dengan total 40 responden atau 30,8%. Hal ini menunjukkan bahwa responden dalam penelitian ini paling banyak pada usia 50+ s/d 60 tahun. Klasifikasi lebih lanjut dapat dilihat pada Tabel 4.3.

Tabel 4.3 Klasifikasi Responden Berdasarkan Usia

Usia	Jumlah	%
Kurang dari 20 tahun	2	1,5%
20+ s/d 30 tahun	18	13,8%
30+ s/d 40 tahun	24	18,5%
40+ s/d 50 tahun	40	30,8%
50+ s/d 60 tahun	46	35,4%
Lebih dari 60 tahun	0	0%
Total	130	100%

Sumber: Data Diolah

Pada penelitian ini, responden dengan usia 50+ s/d 60 tahun sebanyak 46 orang atau 35,4%. Hal ini terjadi karena wajib pajak orang pribadi yang ada di Daerah Istimewa Yogyakarta lebih banyak berusia produktif antar 50+ s/d 60 tahun.

#### 4.2.3 Berdasarkan Pendidikan

Berdasarkan data yang diperoleh, menunjukkan bahwa responden dari pengguna *e-filing* di Yogyakarta paling banyak memiliki pendidikan Sarjana atau sederajat dengan responden sebanyak 71 atau 54,6% dari total responden. Selain itu responden dengan pendidikan Sekolah Menengah Atas atau sederajat sebanyak 34 responden atau 26,2%. Setelah itu 18 responden atau 13,8% berpendidikan Diploma atau yang sederajat. Klasifikasi responden lebih lanjut seperti dalam Tabel 4.4.

Tabel 4.4 Klasifikasi Responden Berdasarkan Pendidikan

<b>Pendidikan</b>	<b>Jumlah</b>	<b>%</b>
SMA atau sederajat	34	26,2%
Diploma atau sederajat	18	13,8%
Sarjana atau sederajat	71	54,6%
Doktoral atau sederajat	2	1,5%
Profesi	5	3,8%
Lain-lain	0	0%
Total	130	100%

Sumber: Data Diolah

Hasil di atas menunjukkan bahwa wajib pajak orang pribadi yang menggunakan *e-filing* yang berpendidikan Sarjana atau sederajat lebih banyak jika dibandingkan dengan lainnya dengan jumlah sebanyak 71 orang atau 54,6%. Pada umumnya wajib pajak orang pribadi di daerah Yogyakarta yang berpendidikan sarjana atau sederajat lebih memiliki kesadaran dalam menggunakan *e-filing*.

#### **4.2.4 Berdasarkan Latar Pendidikan**

Berdasarkan data yang telah diperoleh, menyatakan bahwa responden paling banyak berasal dari latar belakang pendidikan seni, sosial dan humaniora sebanyak 47 responden atau 36,2%. Selain itu responden dengan latar belakang bisnis sebanyak 33 responden atau 25,4%. Klasifikasi lebih lanjut berdasarkan latar belakang pendidikan dapat dilihat pada Tabel 4.5.

Tabel 4.5 Klasifikasi Responden Berdasarkan Latar Pendidikan

<b>Keterangan</b>	<b>Jumlah</b>	<b>%</b>
Sains dan Teknik	16	12,3%
Seni, Sosial dan Humaniora	47	36,2%
Kesehatan	2	1,5%
Bisnis	33	25,4%
Hukum	14	10,8%
Pendidikan	9	6,9%
Lain-Lain	9	6,9%
Total	130	100%

Sumber: Data Diolah

Responden dalam penelitian ini didominasi oleh para wajib pajak orang pribadi dengan latar belakang pendidikan di bidang seni, sosial, dan humaniora dengan 36,2%. Hal ini disebabkan karena latar belakang pendidikan di bidang seni, sosial dan humaniora memungkinkan wajib pajak memiliki ketertarikan untuk menggunakan *e-filing*.

#### **4.2.5 Berdasarkan Pekerjaan**

Berdasarkan data yang telah dikumpulkan, jika dilihat dari jenis pekerjaan wajib pajak orang pribadi pengguna *e-filing* di Yogyakarta, responden paling banyak berasal dari pekerjaan staff sebanyak 77 responden atau 59,2%. Kemudian berasal dari pekerjaan lain-lain sebanyak 43 responden (33,1%), dimana lain-lain ini terdiri dari pekerjaan PNS. Lalu pekerjaan direktur/manajer serta mahasiswa masing-masing berjumlah sebanyak 3 responden (2,3%). Adapun untuk klasifikasi yang lebih lengkap lagi dapat dilihat pada Tabel 4. 6.

Tabel 4.6 Klasifikasi Responden Berdasarkan Pekerjaan

Keterangan	Jumlah	%
Direktur/Manajer	3	2,3%
Staff	77	59,2%
Guru/Dosen	1	0,8%
Mahasiswa	3	2,3%
Programmer/spesialis Teknologi Informasi	0	0%
Profesi	1	0,8%
Bapak/Ibu rumah tangga	0	0%
Wiraswasta	2	1,5%
Lain-lain	43	33,1%
Total	130	100%

Sumber: Data Diolah

Berdasarkan Tabel 4.6 menjelaskan bahwa responden didominasi oleh jenis pekerjaan staff dengan 77 orang atau 59,2%. Hal ini disebabkan karena staff lebih memiliki ketaatan dalam pelaporan SPT dengan *e-filing*.

#### 4.2.6 Berdasarkan Pendapatan Kotor

Dari data yang telah diperoleh, menyatakan bahwa responden paling banyak memiliki pendapatan kotor sebesar Rp. 4.500.000 s/d Rp. 7.000.000 dengan jumlah 122 responden atau 93,8%. Kemudian memiliki jumlah pendapatan kotor sebesar Rp. 7.000.001 s/d Rp. 10.000.000 sebanyak 7 responden atau 5,4%. Setelah itu, pendapatan kotor antara Rp. 15.000.001 s/d Rp. 20.000.000 berada dibawahnya dengan total 1 responden atau 5,4%. Klasifikasi lebih lanjut dapat dilihat pada Tabel 4.7.

Tabel 4.7

## Klasifikasi Responden Berdasarkan Pendapatan Kotor

Keterangan	Jumlah	%
Rp. 4.500.000 s/d Rp. 7.000.000	122	93,8%
Rp. 7.000.001 s/d Rp. 10.000.000	7	5,4%
Rp. 10.000.001 s/d Rp. 15.000.000	0	0%
Rp. 15.000.001 s/d Rp. 20.000.000	1	0,8%
Lebih dari Rp. 20.000.000	0	0%
Total	130	100%

Sumber: Data Diolah

Pada penelitian ini, responden dengan rentang penghasilan Rp. 4.500.000 s/d Rp. 7.000.000 merupakan klasifikasi penghasilan kotor terbanyak dengan jumlah 122 responden (93,8%). Hal ini berarti bahwa sebagian besar pengguna *e-filing* memiliki rentang penghasilan Rp. 4.500.000 s/d Rp. 7.000.000 .

#### 4.2.7 Berdasarkan Ketersediaan Koneksi Internet

Data yang telah diperoleh menunjukkan bahwa responden dari para pengguna *e-filing* bagi wajib pajak orang pribadi di Yogyakarta memiliki jumlah yang sama antara yang memiliki koneksi internet dan yang tidak memiliki koneksi internet. Responden yang memiliki maupun yang tidak memiliki koneksi internet masing-masing berjumlah sebanyak 65 responden atau 50%. Adapun klasifikasi responden seperti dalam Tabel 4.8.

Tabel 4.8

## Klasifikasi Responden Berdasarkan Ketersediaan Koneksi Internet

<b>Keterangan</b>	<b>Jumlah</b>	<b>%</b>
Ya	65	50%
Tidak	65	50%
Total	130	100%

Sumber: Data Diolah

Pada penelitian ini, responden yang memiliki koneksi internet maupun yang tidak memiliki koneksi internet berjumlah sama. Hal ini berarti bahwa para wajib pajak orang pribadi yang memiliki koneksi internet maupun yang tidak memiliki koneksi internet sama-sama menggunakan *e-filing*.

#### 4.2.8 Berdasarkan Pengalaman Penggunaan Internet

Berdasarkan data yang diperoleh, menunjukkan bahwa responden dengan pengalaman internet lebih dari 6 tahun menduduki posisi tertinggi dengan jumlah 55 responden atau 42,3%. Lalu pengalaman internet 1 s/d 3 tahun dengan jumlah 42 responden (32,3%) berada dibawahnya. Klasifikasi responden seperti dalam Tabel 4.9.

Tabel 4.9

## Klasifikasi Responden Berdasarkan Pengalaman Penggunaan Internet

<b>Keterangan</b>	<b>Jumlah</b>	<b>%</b>
Kurang dari 1 tahun	10	7,7%
1 s/d 3 tahun	42	32,3%
3 s/d 6 tahun	23	17,7%
Lebih dari 6 tahun	55	42,3%
Total	130	100%

Sumber: Data Diolah

Pada penelitian ini, responden dengan pengalaman penggunaan internet lebih dari 6 tahun lebih banyak dibandingkan dengan lainnya dengan jumlah 55 orang atau 42,3%. Pada umumnya dengan pengalaman penggunaan internet lebih dari 6 tahun menunjukkan bahwa wajib pajak orang pribadi sudah merasa *familiar* atau merasa nyaman dengan penggunaan internet begitu pula dengan penggunaan *e-filing*.

### **4.3 Evaluasi Pengukuran (*Outer Model*)**

#### **4.3.1 Uji Validitas**

Pengujian validitas dalam penelitian ini menggunakan *convergent validity* dan *discriminant validity*. *Convergent validity* dari model pengukuran dengan reflektif indikator dinilai berdasarkan korelasi antara *item score* atau *component score* dengan *construct score* yang dihitung dengan menggunakan PLS. Berdasarkan *rule of thumb* evaluasi model, untuk memenuhi *convergent validity* nilai *Average Variance Extracted* (AVE) harus lebih dari 0,50 (Latan dan Ghazali, 2012).

Pengujian validitas dalam penelitian ini menggunakan *discriminant validity* yaitu dengan membandingkan nilai *square root of average variance extracted* (AVE) dari setiap konstruk dengan korelasi antara konstruk dengan konstruk lainnya dalam model. Jika akar kuadrat AVE setiap konstruk lebih besar daripada nilai korelasi antar konstruk dengan konstruk lainnya dalam model, maka memiliki nilai *discriminant validity* yang baik.



Tabel 4.10

*Initial Item Loading dan AVE dalam Model Awal*

Variabel	Item Pertanyaan	Kode	Loading	AVE
Kualitas Informasi	Informasi <i>e-filing</i> sangat bermanfaat	KI1	0,845	0,691
	Informasi <i>e-filing</i> mudah dipahami	KI2	0,822	
	Informasi <i>e-filing</i> sangat menarik	KI3	0,841	
	Informasi <i>e-filing</i> terpercaya	KI4	0,831	
	Informasi <i>e-filing</i> sangat lengkap	KI5	0,808	
	Informasi <i>e-filing</i> selalu <i>up to date</i>	KI6	0,839	
Kualitas Sistem	Sistem <i>e-filing</i> mudah dioperasikan	KS1	0,844	0,792
	Sistem <i>e-filing</i> mempermudah dalam menemukan informasi	KS2	0,892	
	Sistem <i>e-filing</i> tersusun dengan baik	KS3	0,917	
	Sistem <i>e-filing</i> menawarkan fungsi yang tepat	KS4	0,905	
Kualitas Layanan	Sistem <i>e-filing</i> aman	KL1	0,802	0,708
	Sistem <i>e-filing</i> memberikan masukan yang berguna pada pekerjaan	KL2	0,890	
	Sistem <i>e-filing</i> memberikan tanggapan yang sesuai	KL3	0,830	
Kondisi yang Memfasilitasi	Saya mempunyai infrastruktur dalam menggunakan <i>e-filing</i>	KM1	0,913	0,648
	Saya mempunyai pengetahuan tata cara pengisian <i>e-filing</i> dalam menggunakan <i>e-filing</i>	KM2	0,864	
	Sistem <i>e-filing</i> sesuai dengan teknologi lain yang saya gunakan	KM3	0,876	
	Mendapat bantuan dari orang lain ketika mengalami kesulitan dalam menggunakan <i>e-filing</i>	KM4	0,494	
Pengaruh Sosial	Rekan kerja menyarankan untuk menggunakan <i>e-filing</i>	PS1	0,895	0,767
	Keluarga menyarankan untuk menggunakan <i>e-filing</i>	PS2	0,851	
	Atasan kerja menyarankan untuk menggunakan <i>e-filing</i>	PS3	0,880	

Tabel 4.10 Lanjutan

*Initial Item Loading dan AVE dalam Model Awal*

Variabel	Item Pertanyaan	Kode	Loading	AVE
Ekspektasi Usaha	Menggunakan <i>e-filing</i> merupakan hal yang mudah	EU1	0,939	0,853
	Pengoperasian <i>e-filing</i> jelas dan mudah dipahami	EU2	0,936	
	Sistem <i>e-filing</i> mudah untuk digunakan	EU3	0,950	
	Sistem <i>e-filing</i> menjadikan saya ahli dalam penggunaan <i>e-filing</i>	EU4	0,867	
Ekspektasi Hasil	<i>E-filing</i> memberikan efisiensi dalam pelaporan SPT	EH1	0,903	0,836
	<i>E-filing</i> memudahkan dalam penghitungan SPT	EH2	0,932	
	<i>E-filing</i> memberikan kenyamanan	EH3	0,908	
	<i>E-filing</i> memberikan fleksibilitas waktu	EH4	0,915	
Penggunaan	Diantara <i>e-filing</i> pajak dan manual, saya selalu menggunakan sistem <i>e-filing</i> pajak dalam pengisian SPT	P1	0,908	0,797
	Diantara <i>e-filing</i> pajak dan manual, saya lebih suka menggunakan sistem <i>e-filing</i> pajak kapanpun saya butuhkan	P2	0,928	
	Diantara pilihan <i>e-filing</i> pajak dan manual, saya lebih merekomendasikan kepada orang lain untuk menggunakan <i>e-filing</i> pajak	P3	0,839	
Kepuasan Pengguna	Sistem <i>e-filing</i> memenuhi kebutuhan proses informasi saya	KP1	0,937	0,881
	Puas terhadap efisiensi dari sistem <i>e-filing</i>	KP2	0,954	
	Puas terhadap efektivitas dari sistem <i>e-filing</i>	KP3	0,913	
	Secara keseluruhan, puas dengan sistem <i>e-filing</i>	KP4	0,950	

Tabel 4.10 Lanjutan

*Initial Item Loading dan AVE dalam Model Awal*

Variabel	Item Pertanyaan	Kode	Loading	AVE
Kepatuhan Pajak	Saya mendaftarkan diri sebagai Wajib Pajak secara sukarela ke KPP (Kantor Pelayanan Pajak) untuk memiliki NPWP (Nomor Pokok Wajib Pajak)	KeP1	0,625	0,577
	Mengisi SPT sesuai dengan ketentuan perundang-undangan	KeP2	0,811	
	Melaporkan SPT tepat waktu	KeP3	0,727	
	Selalu menghitung kewajiban angsuran pajak penghasilan	KeP4	0,713	
	Selalu membayar kewajiban angsuran pajak penghasilan	KeP5	0,849	
	Selalu menghitung pajak yang terutang dengan benar dan membayarnya tepat waktu	KeP6	0,807	
	Membayar kekurangan pajak yang ada sebelum dilakukan pemeriksaan	KeP7	0,763	

Berdasarkan pengujian validitas pada Tabel 4.10 menjelaskan bahwa pada variabel Kualitas Informasi (KI), Kualitas Sistem (KS), Kualitas Layanan (KL), Kondisi yang Memfasilitasi (KM), Pengaruh Sosial (KS), Ekspektasi Usaha (EU), Ekspektasi Hasil (EH), Penggunaan (P), Kepuasan Pengguna (KP), dan Kepatuhan Pajak (KeP) terdapat angka loading di bawah 0,6, yaitu variabel KM4 sebesar 0,494 sedangkan nilai AVE disetiap variabel sudah di atas 0,5. Hasil tersebut menunjukkan bahwa masih belum memenuhi pengujian *convergent validity* yang menuntut nilai *loading* harus lebih dari 0,6 dan nilai AVE lebih dari 0,5. Hal ini terjadi karena item pertanyaan dalam variabel tidak mendukung dalam menjelaskan variabel tersebut sehingga angka *loading* di bawah 0,6.

Nilai AVE agar memenuhi dalam pengujian *convergent validity* adalah dengan menghapus item pertanyaan yang memiliki nilai *loading* di bawah 0,6 yaitu variabel KM4 dan menghitung ulang menggunakan PLS. Berikut adalah hasil perhitungan ulang yang disajikan dalam Tabel 4.11.

Tabel 4.11

*Initial Item Loading dan AVE dalam Model Akhir*

Variabel	Item Pertanyaan	Kode	Loading	AVE
Kualitas Informasi	Informasi <i>e-filing</i> sangat bermanfaat	KI1	0,845	0,691
	Informasi <i>e-filing</i> mudah dipahami	KI2	0,822	
	Informasi <i>e-filing</i> sangat menarik	KI3	0,841	
	Informasi <i>e-filing</i> terpercaya	KI4	0,831	
	Informasi <i>e-filing</i> sangat lengkap	KI5	0,808	
	Informasi <i>e-filing</i> selalu <i>up to date</i>	KI6	0,839	
Kualitas Sistem	Sistem <i>e-filing</i> mudah dioperasikan	KS1	0,844	0,792
	Sistem <i>e-filing</i> mempermudah dalam menemukan informasi	KS2	0,892	
	Sistem <i>e-filing</i> tersusun dengan baik	KS3	0,917	
	Sistem <i>e-filing</i> menawarkan fungsi yang tepat	KS4	0,905	
Kualitas Layanan	Sistem <i>e-filing</i> aman	KL1	0,802	0,708
	Sistem <i>e-filing</i> memberikan masukan yang berguna pada pekerjaan	KL2	0,890	
	Sistem <i>e-filing</i> memberikan tanggapan yang sesuai	KL3	0,830	
Kondisi yang Memfasilitasi	Saya mempunyai infrastruktur dalam menggunakan <i>e-filing</i>	KM1	0,924	0,809
	Saya mempunyai pengetahuan tata cara pengisian <i>e-filing</i> dalam menggunakan <i>e-filing</i>	KM2	0,880	
	Sistem <i>e-filing</i> sesuai dengan teknologi lain yang saya gunakan	KM3	0,894	

Tabel 4.11 Lanjutan

*Initial Item Loading dan AVE dalam Model Akhir*

Variabel	Item Pertanyaan	Kode	Loading	AVE
Pengaruh Sosial	Rekan kerja menyarankan untuk menggunakan <i>e-filing</i>	PS1	0,895	0,767
	Keluarga menyarankan untuk menggunakan <i>e-filing</i>	PS2	0,851	
	Atasan kerja menyarankan untuk menggunakan <i>e-filing</i>	PS3	0,880	
Ekspektasi Usaha	Menggunakan <i>e-filing</i> merupakan hal yang mudah	EU1	0,939	0,853
	Pengoperasian <i>e-filing</i> jelas dan mudah dipahami	EU2	0,936	
	Sistem <i>e-filing</i> mudah untuk digunakan	EU3	0,950	
	Sistem <i>e-filing</i> menjadikan saya ahli dalam penggunaan <i>e-filing</i>	EU4	0,867	
Ekspektasi Hasil	<i>E-filing</i> memberikan efisiensi dalam pelaporan SPT	EH1	0,903	0,836
	<i>E-filing</i> memudahkan dalam penghitungan SPT	EH2	0,932	
	<i>E-filing</i> memberikan kenyamanan	EH3	0,908	
	<i>E-filing</i> memberikan fleksibilitas waktu	EH4	0,915	
Penggunaan	Diantara <i>e-filing</i> pajak dan manual, saya selalu menggunakan sistem <i>e-filing</i> pajak dalam pengisian SPT	P1	0,908	0,797
	Diantara <i>e-filing</i> pajak dan manual, saya lebih suka menggunakan sistem <i>e-filing</i> pajak kapanpun saya butuhkan	P2	0,928	
	Diantara pilihan <i>e-filing</i> pajak dan manual, saya lebih merekomendasikan kepada orang lain untuk menggunakan <i>e-filing</i> pajak	P3	0,839	

Tabel 4.11 Lanjutan

*Initial Item Loading dan AVE dalam Model Akhir*

Variabel	Item Pertanyaan	Kode	Loading	AVE
Kepuasan Pengguna	Sistem <i>e-filing</i> memenuhi kebutuhan proses informasi saya	KP1	0,937	0,881
	Puas terhadap efisiensi dari sistem <i>e-filing</i>	KP2	0,954	
	Puas terhadap efektivitas dari sistem <i>e-filing</i>	KP3	0,913	
	Secara keseluruhan, puas dengan sistem <i>e-filing</i>	KP4	0,949	
Kepatuhan Pajak	Saya mendaftarkan diri sebagai Wajib Pajak secara sukarela ke KPP (Kantor Pelayanan Pajak) untuk memiliki NPWP (Nomor Pokok Wajib Pajak)	KeP1	0,625	0,577
	Mengisi SPT sesuai dengan ketentuan perundang-undangan	KeP2	0,811	
	Melaporkan SPT tepat waktu	KeP3	0,727	
	Selalu menghitung kewajiban angsuran pajak penghasilan	KeP4	0,713	
	Selalu membayar kewajiban angsuran pajak penghasilan	KeP5	0,849	
	Selalu menghitung pajak yang terutang dengan benar dan membayarnya tepat waktu	KeP6	0,807	
	Membayar kekurangan pajak yang ada sebelum dilakukan pemeriksaan	KeP7	0,763	

Berdasarkan Tabel 4.11 seluruh item pertanyaan pada seluruh variabel telah memiliki nilai *loadings* di atas 0,6 sedangkan nilai AVE di seluruh variabel telah melebihi 0,5. Hasil pengujian validitas di atas, menunjukkan bahwa hasil tersebut telah memenuhi pengujian *convergent validity* dibuktikan dengan nilai AVE seluruh variabel lebih dari 0,5.

Pengujian validitas selanjutnya dilakukan dengan pengujian *discriminant validity*. Pengujian *discriminant validity* ini dibuktikan dengan melihat nilai *cross loadings* setiap item konstruk terhadap konstraknya harus lebih besar daripada korelasi item konstruk ke konstruk lainnya. Berikut ini adalah hasil *cross loadings* dari setiap item yang disajikan dalam Tabel 4.12.

Tabel 4.12 *Cross Loadings*

	KeP	KI	KS	KL	KM	PS	EU	EH	P	KP
<b>KeP1</b>	0,625	0,346	0,328	0,277	0,307	0,370	0,319	0,451	0,317	0,368
<b>KeP2</b>	0,811	0,519	0,510	0,315	0,372	0,453	0,420	0,624	0,482	0,527
<b>KeP3</b>	0,727	0,314	0,263	0,239	0,204	0,242	0,233	0,462	0,378	0,363
<b>KeP4</b>	0,713	0,390	0,352	0,369	0,310	0,295	0,277	0,414	0,331	0,387
<b>KeP5</b>	0,849	0,455	0,451	0,359	0,307	0,378	0,321	0,552	0,458	0,493
<b>KeP6</b>	0,807	0,394	0,290	0,357	0,266	0,344	0,329	0,463	0,400	0,347
<b>KeP7</b>	0,763	0,418	0,305	0,431	0,221	0,332	0,203	0,322	0,336	0,365
<b>KI1</b>	0,483	0,845	0,731	0,580	0,597	0,473	0,594	0,587	0,600	0,608
<b>KI2</b>	0,405	0,822	0,679	0,514	0,633	0,452	0,708	0,581	0,574	0,600
<b>KI3</b>	0,443	0,841	0,696	0,560	0,654	0,460	0,644	0,572	0,556	0,626
<b>KI4</b>	0,486	0,831	0,677	0,609	0,515	0,417	0,545	0,630	0,450	0,605
<b>KI5</b>	0,438	0,808	0,662	0,539	0,569	0,463	0,611	0,618	0,447	0,570
<b>KI6</b>	0,443	0,839	0,721	0,592	0,521	0,394	0,506	0,643	0,446	0,634
<b>KS1</b>	0,318	0,655	0,844	0,544	0,644	0,454	0,699	0,576	0,549	0,586
<b>KS2</b>	0,416	0,734	0,892	0,594	0,573	0,442	0,624	0,601	0,461	0,649
<b>KS3</b>	0,481	0,803	0,917	0,705	0,600	0,461	0,627	0,720	0,537	0,712
<b>KS4</b>	0,493	0,778	0,905	0,718	0,617	0,497	0,621	0,665	0,499	0,704
<b>KL1</b>	0,455	0,550	0,626	0,802	0,383	0,354	0,374	0,549	0,430	0,535
<b>KL2</b>	0,366	0,548	0,560	0,890	0,462	0,416	0,457	0,491	0,416	0,524
<b>KL3</b>	0,289	0,612	0,631	0,830	0,598	0,423	0,579	0,543	0,480	0,556

Tabel 4.12 Lanjutan *Cross Loadings*

	<b>KeP</b>	<b>KI</b>	<b>KS</b>	<b>KL</b>	<b>KM</b>	<b>PS</b>	<b>EU</b>	<b>EH</b>	<b>P</b>	<b>KP</b>
<b>KM1</b>	0,245	0,627	0,601	0,512	0,924	0,544	0,718	0,572	0,613	0,586
<b>KM2</b>	0,389	0,619	0,620	0,477	0,880	0,502	0,705	0,574	0,550	0,587
<b>KM3</b>	0,394	0,649	0,625	0,564	0,894	0,566	0,691	0,639	0,595	0,626
<b>PS1</b>	0,366	0,479	0,467	0,396	0,460	0,895	0,499	0,404	0,426	0,419
<b>PS2</b>	0,404	0,486	0,394	0,481	0,531	0,851	0,462	0,400	0,437	0,447
<b>PS3</b>	0,430	0,445	0,497	0,377	0,567	0,880	0,574	0,554	0,563	0,492
<b>EU1</b>	0,400	0,672	0,648	0,501	0,713	0,535	0,939	0,676	0,706	0,688
<b>EU2</b>	0,296	0,671	0,686	0,525	0,688	0,506	0,936	0,633	0,653	0,626
<b>EU3</b>	0,408	0,697	0,715	0,562	0,734	0,546	0,950	0,721	0,699	0,691
<b>EU4</b>	0,381	0,639	0,612	0,489	0,765	0,603	0,867	0,620	0,610	0,602
<b>EH1</b>	0,604	0,652	0,652	0,528	0,546	0,475	0,612	0,903	0,594	0,640
<b>EH2</b>	0,643	0,712	0,692	0,625	0,658	0,490	0,701	0,932	0,638	0,726
<b>EH3</b>	0,570	0,687	0,688	0,677	0,600	0,490	0,647	0,908	0,587	0,730
<b>EH4</b>	0,493	0,608	0,612	0,478	0,611	0,476	0,665	0,915	0,645	0,607
<b>P1</b>	0,454	0,535	0,508	0,481	0,563	0,462	0,676	0,677	0,908	0,644
<b>P2</b>	0,469	0,590	0,550	0,560	0,587	0,468	0,700	0,598	0,928	0,664
<b>P3</b>	0,462	0,536	0,480	0,362	0,600	0,555	0,555	0,526	0,839	0,605
<b>KP1</b>	0,539	0,742	0,779	0,666	0,648	0,484	0,688	0,742	0,657	0,938
<b>KP2</b>	0,504	0,670	0,697	0,585	0,638	0,517	0,666	0,685	0,700	0,954
<b>KP3</b>	0,485	0,629	0,629	0,539	0,613	0,475	0,634	0,660	0,659	0,913
<b>KP4</b>	0,520	0,695	0,686	0,608	0,601	0,481	0,663	0,678	0,668	0,949



Tabel 4.12 menunjukkan bahwa nilai *cross loadings* dari seluruh konstruk terhadap konstruknya lebih besar daripada korelasi item dari suatu konstruk ke konstruk yang lainnya. Berdasarkan hasil pengujian validitas di atas, menunjukkan bahwa hasil telah memenuhi pengujian *discriminant validity* dibuktikan dengan angka *cross loadings* dari item suatu konstruk terhadap konstruknya lebih besar terhadap konstruk lainnya.

Selain menggunakan angka *cross loadings* dalam pengujian *discriminant validity*, pengujian dapat dilakukan dengan membandingkan nilai *square root of average variance extracted (AVE)* setiap konstruk dengan korelasi antar konstruk dengan konstruk lainnya dalam model. Jika akar kuadrat AVE setiap konstruk lebih besar daripada nilai korelasi antar konstruk dengan konstruk lainnya dalam model, maka memiliki nilai *discriminant validity* yang baik. Berikut ini adalah korelasi antar konstruk dengan mengkuadratkan nilai AVE dalam Tabel 4.13.

Tabel 4.13 *Correlation among Constructs*

	<b>EH</b>	<b>EU</b>	<b>KI</b>	<b>KL</b>	<b>KM</b>	<b>KP</b>	<b>KS</b>	<b>KeP</b>	<b>P</b>	<b>PS</b>
<b>EH</b>	<b>0,914</b>									
<b>EU</b>	0,719	<b>0,924</b>								
<b>KI</b>	0,726	0,725	<b>0,831</b>							
<b>KL</b>	0,629	0,563	0,680	<b>0,841</b>						
<b>KM</b>	0,662	0,783	0,702	0,576	<b>0,899</b>					
<b>KP</b>	0,738	0,707	0,731	0,641	0,666	<b>0,939</b>				
<b>KS</b>	0,722	0,721	0,836	0,722	0,683	0,747	<b>0,890</b>			
<b>KeP</b>	0,631	0,402	0,541	0,438	0,378	0,546	0,483	<b>0,760</b>		
<b>P</b>	0,675	0,723	0,621	0,527	0,652	0,715	0,575	0,516	<b>0,893</b>	
<b>PS</b>	0,528	0,591	0,534	0,473	0,598	0,521	0,521	0,460	0,552	<b>0,876</b>

Keterangan : Angka yang ditebalkan adalah akar AVE

Tabel 4.13 menunjukkan bahwa nilai akar kuadrat AVE dari suatu konstruk lebih besar daripada korelasi antar konstruk sehingga dapat disimpulkan bahwa pengujian *discriminant validity* telah terpenuhi.

### 4.3.2 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dari data konstruk dapat dilihat dari nilai *composite reliability* dan *cronbach's alpha*. Apabila suatu konstruk mempunyai nilai *composite reliability* > 0,7 dan *cronbach's alpha* > 0,6 maka konstruk dinyatakan *reliable*. Tabel 4.14 di bawah ini menyajikan hasil *composite reliability* dan *cronbach's alpha* seperti berikut.

Tabel 4.14 *Composite Reliability* dan *Cronbach's Alpha*

<b>Variabel</b>	<b><i>Composite Reliability</i></b>	<b><i>Cronbach's Alpha</i></b>
KI	0,931	0,911
KS	0,938	0,912
KL	0,879	0,793
KM	0,927	0,882
PS	0,908	0,850
EU	0,959	0,942
EH	0,953	0,935
P	0,921	0,871
KP	0,967	0,955
KeP	0,905	0,876

Hasil dari *composite reliability* (CR) dalam Tabel 4.14 diperoleh koefisien reliabilitas untuk seluruh variabel yang digunakan dalam penelitian ini memiliki nilai di atas 0,7. Selain itu, dalam Tabel 4.14 diperoleh nilai *cronbach's alpha* di atas 0,6. Berdasarkan hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa seluruh variabel memiliki reliabilitas yang tinggi.

#### 4.4 Menilai *Inner Model* atau Model Struktural Hasil Penelitian

Setelah model yang diestimasi memenuhi kriteria *outer model*, berikutnya dilakukan pengujian model struktural (*inner model*). Berikut adalah nilai *R Square* ( $R^2$ ) pada konstruk:

Tabel 4.15  $R^2$  Value

Variabel	<i>R Square</i>
Kepatuhan Pajak	0,3203
Kepuasan Pengguna	0,5982
Penggunaan	0,5752

Berdasarkan tabel di atas, nilai *R square* variabel Kepatuhan Pajak sebesar 0,3203 yang berarti bahwa variabel Penggunaan dan Kepuasan Pengguna mampu menjelaskan sebesar 32,03% dari Kepatuhan Pajak. Nilai *R square* variabel Kepuasan Pengguna sebesar 0,5982, berarti bahwa variabel Kualitas Informasi, Kualitas Sistem, dan Kualitas Layanan dapat menjelaskan sebesar 59,82% dari Kepuasan Pengguna. Pada variabel Penggunaan nilai *R square* sebesar 0,5752 yang berarti bahwa variabel Kualitas Informasi, Kualitas Sistem, Kualitas

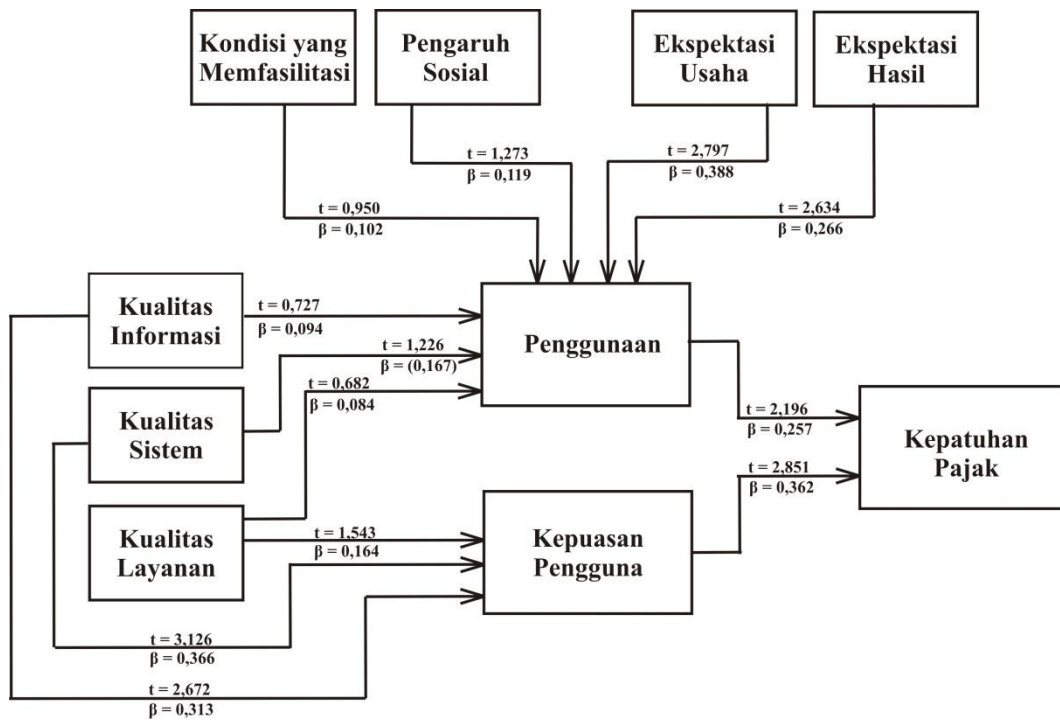
Layanan, Kondisi yang Memfasilitasi, Pengaruh Sosial, Ekspektasi Usaha, dan Ekspektasi Hasil dapat menjelaskan sebesar 57,52% dari Penggunaan.

#### 4.5 Pengujian Hipotesis

Berikut ini adalah hasil pengujian hipotesis dilihat dari angka *Path Coefficient* dan *t-value*.

Tabel 4.16 Hasil *Path Coefficient* dan *t-value*

Hipotesa	Path	Path Coefficient	t-value	Hasil
H1	KI -> P	0,094	0,727	Tidak Didukung
H2	KI -> KP	0,313	2,672	Didukung
H3	KS -> P	-0,167	1,226	Tidak Didukung
H4	KS -> KP	0,366	3,126	Didukung
H5	KL -> P	0,084	0,682	Tidak Didukung
H6	KL -> KP	0,164	1,543	Tidak Didukung
H7	KM -> P	0,102	0,950	Tidak Didukung
H8	PS -> P	0,119	1,273	Tidak Didukung
H9	EU -> P	0,388	2,797	Didukung
H10	EH -> P	0,266	2,634	Didukung
H11	P -> KeP	0,257	2,196	Didukung
H12	KP -> KeP	0,362	2,851	Didukung



Gambar 4.1 Hasil Pengujian Hipotesis

## 4.6 Pembahasan Hasil Penelitian

### 4.6.1 Pengaruh Kualitas Informasi Terhadap Penggunaan dari *E-filing*

Berdasarkan hasil dari *inner model* terlihat bahwa koefisien *estimate* dari variabel kualitas informasi terhadap penggunaan adalah 0,094 dan t hitung sebesar  $0,727 < 1,96$ . Hal ini berarti bahwa hipotesis pertama yang menyatakan “H1 : Kualitas informasi berpengaruh positif terhadap penggunaan dari *e-filing*” **tidak didukung**.

Berdasarkan pengujian hipotesis pertama yang menguji pengaruh kualitas informasi terhadap penggunaan *e-filing* menghasilkan nilai *path coefficient* 0,094 dan t hitung sebesar  $0,727 (< 1,96)$ . Hasil tersebut, berarti bahwa nilai dari *path coefficient* yang positif menunjukkan adanya pengaruh positif dari kualitas informasi terhadap penggunaan *e-filing* tetapi pengaruh ini tidak signifikan karena nilai t hitung kurang dari 1,96 sehingga disimpulkan bahwa kualitas informasi berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap penggunaan *e-filing*. Hasil ini sesuai dengan penelitian dari Arifiantika (2015) dan Veeramootoo et al. (2018) yang menyatakan bahwa kualitas informasi berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap penggunaan. Dengan demikian dinyatakan bahwa kualitas informasi berpengaruh positif terhadap penggunaan dari *e-filing* dan tidak signifikan.

Hasil pengujian hipotesis diatas berarti bahwa kualitas informasi tidak berpengaruh signifikan terhadap penggunaan sistem *e-filing*. Kualitas informasi yang berupa kebermanfaatan, kemudahan untuk dipahami, kepercayaan, serta

informasi yang selalu *up-to date* tidak berpengaruh signifikan dalam penggunaan *e-filing*. Hal ini dapat terjadi dikarenakan responden atau wajib pajak orang pribadi kemungkinan merasa bahwa sistem *e-filing* sudah menyediakan semua informasi yang dibutuhkan, khususnya yang berkaitan dengan pengisian surat pemberitahuan (SPT) secara online bagi wajib pajak orang pribadi. Selain itu, terdapat kemungkinan juga karena sifat interaksi antara responden dengan sistem *e-filing* hanya berupa kebutuhan transaksi dan tidak untuk kebutuhan informasi, sehingga kualitas informasi tidak begitu diperhatikan. Oleh karena itu kualitas informasi tidak berpengaruh signifikan terhadap penggunaan *e-filing*.

Implikasi terhadap Institusi Direktorat Jenderal Pajak (DJP) yaitu meskipun hasil secara statistik kualitas informasi tidak berpengaruh signifikan terhadap penggunaan *e-filing*, DJP harus tetap berusaha dalam mengelola untuk meningkatkan kualitas informasi yang disediakan oleh sistem *e-filing*, baik dari segi kelengkapan, ketepatan, kemudahan dalam pemahaman informasi dan reliabilitas yang disediakan oleh *e-filing*, sehingga dapat meningkatkan penggunaan dari sistem *e-filing*. Kualitas informasi yang baik akan membuat wajib pajak merasa terpenuhi akan kebutuhan informasi terhadap sistem *e-filing* sehingga dapat meningkatkan penggunaan dari sistem *e-filing*.

#### **4.6.2 Pengaruh Kualitas Informasi Terhadap Kepuasan Pengguna dari *E-filing***

Hasil *inner model* terlihat bahwa koefisien *estimate* dari variabel kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna adalah 0,313 dan t hitung sebesar 2,672 >

1,96. Hal ini berarti bahwa hipotesis kedua yang menyatakan “*H2: Kualitas informasi berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna dari e-filing*” **didukung**.

Berdasarkan pengujian hipotesis kedua yang menguji pengaruh kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna dari *e-filing* menghasilkan nilai *path coefficient* 0,313 dan t hitung sebesar 2,672 ( $> 1,96$ ). Hasil tersebut berarti bahwa nilai *path coefficient* positif menunjukkan pengaruh positif dari kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna dan pengaruh ini signifikan karena nilai t hitung lebih dari 1,96 sehingga dapat disimpulkan bahwa kualitas informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna dari *e-filing*. Hasil ini sesuai dengan Tam dan Oliveira (2016), Mudzana dan Maharaj (2015), dan Jiang dan Ji (2014) yang menyatakan bahwa kualitas informasi berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna. Dengan demikian dinyatakan bahwa kualitas informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna dari *e-filing*.

Berdasarkan hasil di atas dapat disimpulkan bahwa kualitas informasi yang disediakan oleh sistem *e-filing* baik dari segi kebermanfaatan, kemudahan, reliabilitas, kelengkapan, ketepatan, dan *ke-up-to-date-an* informasi yang disediakan dari sistem *e-filing* dapat meningkatkan kepuasan pengguna dalam hal ini para wajib pajak yang menggunakan sistem *e-filing*. Kualitas informasi yang disediakan oleh sistem *e-filing* akan membuat wajib pajak merasa nyaman dalam pengoperasian *e-filing* sehingga dapat meningkatkan kepuasan pengguna dari sistem *e-filing*.



Kantor Direktorat Jenderal Pajak (DJP) harus selalu meningkatkan kualitas informasi yang disediakan oleh sistem *e-filing*, baik dari segi kelengkapan, ketepatan, kemudahan dalam pemahaman informasi dan reliabilitas yang disediakan oleh *e-filing*, sehingga dapat meningkatkan kepuasan pengguna dari sistem *e-filing*. Kualitas informasi yang baik akan membuat wajib pajak merasa terpenuhi akan kebutuhan informasi dan memberikan rasa nyaman dalam penggunaan sistem *e-filing* sehingga dapat meningkatkan kepuasan pengguna dari sistem *e-filing*.

#### **4.6.3 Pengaruh Kualitas Sistem Terhadap Penggunaan dari E-filing**

Berdasarkan hasil dari *inner model* terlihat bahwa koefisien *estimate* dari variabel kualitas sistem terhadap penggunaan adalah (0,167) dan t hitung sebesar  $1,226 < 1,96$ . Hal ini berarti bahwa hipotesis ketiga yang menyatakan “*H3: Kualitas sistem yang tinggi berpengaruh positif terhadap penggunaan dari e-filing*” **tidak didukung**.

Pengujian hipotesis ketiga yang menguji pengaruh kualitas sistem terhadap penggunaan dari *e-filing* menghasilkan nilai path coefficient sebesar (0,167) dan t hitung sebesar  $1,226 (< 1,96)$ . Hasil tersebut menunjukkan bahwa nilai *path coefficient* yang negatif menunjukkan adanya pengaruh negatif dari kualitas sistem terhadap penggunaan dari *e-filing* tetapi pengaruh ini tidak signifikan karena nilai t hitung kurang dari 1,96 sehingga dapat disimpulkan bahwa kualitas sistem yang tinggi berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap penggunaan dari *e-filing*. Hasil ini sesuai dengan penelitian dari Chiu et al. (2016) dan

Arifiantika (2015) yang menyatakan bahwa kualitas sistem tidak berpengaruh signifikan terhadap penggunaan. Dengan demikian, kualitas sistem yang tinggi berpengaruh negatif terhadap penggunaan dari *e-filing* dan tidak signifikan.

Hasil pengujian hipotesis di atas berarti bahwa kualitas sistem tidak berpengaruh terhadap penggunaan dari sistem *e-filing*. Kualitas sistem tidak menjadi dorongan wajib pajak dalam menggunakan sistem *e-filing*. Kualitas sistem hanya merupakan suatu standar kinerja sistem dalam mencapai output yang diinginkan, sehingga hal ini memungkinkan wajib pajak berpikir bahwa kualitas sistem tidak memiliki pengaruh yang membuat wajib pajak harus menggunakan sistem *e-filing* tersebut. Hasil pengujian di atas memberikan pernyataan bahwa kualitas sistem tidak menjadi sebuah motivasi atau dorongan bagi wajib pajak dalam menggunakan sistem *e-filing*. Chiu et al. (2016) dan Arifiantika (2015) melakukan penelitian dengan variabel yang sama menyatakan bahwa kualitas sistem tidak berpengaruh signifikan terhadap penggunaan.

Implikasi terhadap Direktorat Jenderal Pajak (DJP) yaitu meskipun hasil secara statistik kualitas sistem tidak berpengaruh signifikan terhadap penggunaan *e-filing*, DJP harus tetap berusaha dalam mengelola kualitas sistem dari *e-filing* yaitu dengan selalu memperhatikan, mengevaluasi serta meningkatkan kualitas sistem *e-filing* tersebut. Kualitas sistem dari *e-filing* harus selalu di *update* agar dapat memenuhi kebutuhan dari wajib pajak.

#### 4.6.4 Pengaruh Kualitas Sistem Terhadap Kepuasan Pengguna dari *E-filing*

Hasil dari *inner model* terlihat bahwa koefisien *estimate* dari variabel kualitas sistem terhadap kepuasan pengguna adalah 0,366 dan t hitung sebesar  $3,126 > 1,96$ . Hal ini berarti bahwa hipotesis keempat yang menyatakan “*H4: Kualitas sistem yang tinggi berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna dari e-filing*” **didukung**.

Berdasarkan pengujian hipotesis keempat yang menguji pengaruh kualitas sistem terhadap kepuasan pengguna dari *e-filing* menghasilkan nilai *path coefficient* 0,366 dan t hitung sebesar 3,126 ( $> 1,96$ ). Hasil tersebut berarti bahwa nilai *path coefficient* yang positif menunjukkan pengaruh positif dari kualitas sistem terhadap kepuasan pengguna dari *e-filing*. Pengaruh ini signifikan karena nilai t hitung lebih dari 1,96 sehingga dapat disimpulkan bahwa kualitas sistem berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna dari *e-filing*. Hasil ini sesuai dengan penelitian dari Tam dan Oliveira (2016), Chiu et al. (2016) serta Mudzana dan Maharaj (2015) yang menyatakan bahwa kualitas sistem berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna. Dengan demikian dinyatakan bahwa kualitas sistem berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna.

Pengaruh positif berarti bahwa kualitas sistem yang semakin tinggi maka kecenderungan kepuasan pengguna wajib pajak dari sistem *e-filing* semakin tinggi juga. Kualitas sistem yang tinggi dapat memberikan kemudahan dan kelancaran bagi para wajib pajak dalam mengoperasikan sistem *e-filing*, sehingga hal ini dapat meningkatkan kepuasan pengguna bagi wajib pajak. Kepuasan pengguna

yang meningkat memungkinkan sistem *e-filing* akan terus digunakan bagi wajib pajak dalam pelaporan SPT secara *online* untuk jangka waktu kedepannya. Sesuai dengan penelitian dari Tam dan Oliveira (2016), Chiu et al. (2016) serta Mudzana dan Maharaj (2015) bahwa kualitas sistem yang tinggi maka cenderung akan meningkatkan kepuasan pengguna.

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis yang menunjukkan bahwa kualitas sistem yang tinggi cenderung meningkatkan kepuasan pengguna dari *e-filing*. Hal ini mengharuskan Direktorat Jenderal Pajak untuk meningkatkan kualitas sistem dari *e-filing* tersebut, baik dengan cara meningkatkan kecepatan sistem, mengurangi waktu error (*down-time*) sistem, maupun meningkatkan fungsi dari sistem *e-filing* tersebut. Cara tersebut diperlukan untuk menjaga kualitas sistem tetap tinggi sehingga dapat meningkatkan kualitas sistem dari *e-filing*.

#### **4.6.5 Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Penggunaan dari *E-filing***

Berdasarkan hasil dari *inner model* terlihat bahwa koefisien *estimate* dari variabel kualitas layanan terhadap penggunaan dari *e-filing* adalah 0,084 dan *t* hitung sebesar  $0,682 < 1,96$ . Hal ini berarti bahwa hipotesis kelima yang menyatakan “*H5: Kualitas Layanan berpengaruh positif terhadap penggunaan dari e-filing*” **tidak didukung**.

Pengujian hipotesis yang kelima dalam menguji pengaruh kualitas layanan terhadap penggunaan dari *e-filing* menghasilkan nilai *path coefficient* 0,084 dan *t* hitung sebesar 0,682 ( $< 1,96$ ). Hasil tersebut berarti bahwa nilai *path coefficient* yang positif menunjukkan pengaruh yang positif dari kualitas layanan terhadap

penggunaan dari *e-filing*, akan tetapi pengaruh ini tidak signifikan karena nilai  $t$  hitung 0,682 kurang dari 1,96, sehingga dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif terhadap penggunaan dari *e-filing*. Hasil ini sesuai dengan penelitian dari Arifiantika (2015) dan Chiu et al. (2016) yang menyatakan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap penggunaan. Dengan demikian dinyatakan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap penggunaan dari *e-filing*.

Hasil hipotesis di atas menyatakan bahwa kualitas layanan tidak berpengaruh signifikan terhadap penggunaan *e-filing*. Kualitas layanan yang meliputi keamanan, respon yang diberikan terhadap pertanyaan, saran maupun kritikan yang diberikan tidak berpengaruh terhadap penggunaan *e-filing*. Hal ini dapat terjadi karena responden atau wajib pajak orang pribadi kemungkinan merasa bahwa kualitas layanan yang diberikan tidak begitu penting bagi responden. Responden kemungkinan merasa bahwa kualitas layanan yang disediakan oleh sistem *e-filing* hanya merupakan suatu standar layanan yang diberikan seperti sistem pada umumnya sehingga tidak berpengaruh signifikan terhadap penggunaan *e-filing*. Hasil pengujian ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Arifiantika (2015) dan Chiu et al. (2016) yang menyatakan bahwa kualitas layanan dari suatu sistem tidak berpengaruh signifikan terhadap penggunaan dari suatu sistem.

Berdasarkan pengujian hipotesa di atas meskipun secara statistik menyimpulkan bahwa kualitas layanan tidak berpengaruh signifikan terhadap penggunaan, hal ini membuat Direktorat Jenderal Pajak (DJP) tetap harus selalu

mengelola kualitas layanan yang diberikan dari sistem *e-filing*. DJP harus juga selalu meningkatkan kualitas layanan dari sistem ini, baik dengan memberikan kecepatan dalam menjawab pertanyaan-pertanyaan yang diberikan, memberikan layanan panduan terhadap penggunaan dari *e-filing*, serta selalu meningkatkan keamanan dari sistem *e-filing*, sehingga hal ini dapat meningkatkan penggunaan dari sistem *e-filing*.

#### **4.6.6 Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna dari *E-filing***

Berdasarkan hasil dari *inner model* terlihat bahwa koefisien *estimate* dari variabel kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna dari *e-filing* adalah 0,164 dan t hitung sebesar  $1,543 < 1,96$ . Hal ini berarti bahwa hipotesis keenam yang menyatakan “*H6: Kualitas layanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna dari e-filing*” **tidak didukung**.

Pengujian hipotesis yang keenam dalam menguji pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna dari *e-filing* menghasilkan nilai *path coefficient* sebesar 0,164 dan t hitung sebesar  $1,543 (< 1,96)$ . Hasil tersebut berarti bahwa nilai *path coefficient* yang positif menunjukkan pengaruh yang positif dari kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna dari *e-filing*, akan tetapi pengaruh ini tidak signifikan karena nilai t hitung 1,543 kurang dari 1,96, sehingga dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna dari *e-filing*. Hasil ini sesuai dengan penelitian dari Arifiantika (2015) yang menyatakan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif dan tidak signifikan

terhadap kepuasan pengguna. Dengan demikian dinyatakan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kepuasan pengguna dari *e-filing*.

Hasil hipotesis di atas menyatakan bahwa kualitas layanan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna dari *e-filing*. Hal ini berarti kualitas layanan yang disediakan seperti kualitas keamanan data serta tanggapan yang diberikan dari sistem *e-filing* tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna dari sistem *e-filing*. Hal ini dapat terjadi karena kemungkinan kualitas layanan yang diberikan oleh sistem *e-filing* kurang memberikan kualitas layanan yang dibutuhkan oleh responden atau wajib pajak orang pribadi, baik dari segi keamanan data, tanggapan yang diberikan, maupun kecepatan dalam memberikan respon dari pengguna *e-filing* sehingga tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna.

Berdasarkan pengujian hipotesis yang menyimpulkan bahwa kualitas layanan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna dari sistem *e-filing*. Hal ini membuat Direktorat Jenderal Pajak (DJP) harus tetap meningkatkan kualitas layanan yang diberikan dari sistem *e-filing*. DJP harus juga selalu meningkatkan kualitas layanan dari sistem ini, baik dengan meningkatkan kecepatan dalam menjawab pertanyaan-pertanyaan yang diberikan, memberikan layanan panduan terhadap penggunaan dari *e-filing*, serta selalu meningkatkan keamanan dari sistem *e-filing*, sehingga hal ini dapat meningkatkan kepuasan pengguna dari sistem *e-filing*.

#### 4.6.7 Pengaruh Kondisi yang Memfasilitasi Terhadap Penggunaan dari *E-filing*

Berdasarkan hasil *inner model* terlihat bahwa koefisien *estimate* dari variabel kondisi yang memfasilitasi adalah 0,102 dan t hitung sebesar  $0,950 < 1,96$ . Hal ini menunjukkan bahwa hipotesis ketujuh yang menyatakan “*H7: Kondisi yang memfasilitasi berpengaruh positif terhadap penggunaan dari e-filing*” **tidak didukung**.

Pengujian hipotesis yang ketujuh dalam menguji pengaruh kondisi yang memfasilitasi terhadap penggunaan dari *e-filing* menghasilkan nilai *path coefficient* sebesar 0,102 dan t hitung sebesar  $0,950 (< 1,96)$ . Hasil tersebut berarti bahwa nilai *path coefficient* yang positif menunjukkan pengaruh yang positif dari kondisi yang memfasilitasi terhadap penggunaan dari *e-filing*, akan tetapi pengaruh ini tidak signifikan karena nilai t hitung  $0,950$  kurang dari  $1,96$ , sehingga dapat disimpulkan bahwa kondisi yang memfasilitasi berpengaruh positif terhadap penggunaan dari *e-filing*. Hasil ini sesuai dengan penelitian dari Hoque dan Sorwar (2017) yang menyatakan bahwa kondisi yang memfasilitasi tidak berpengaruh signifikan terhadap penggunaan. Dengan demikian dinyatakan bahwa kondisi yang memfasilitasi berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap penggunaan dari *e-filing*.

Hasil diatas memberikan penjelasan bahwa kondisi yang memfasilitasi seperti ketersediaan infrastruktur, pengetahuan yang memadai serta kesesuaian sistem *e-filing* dengan teknologi lain tidak mempengaruhi penggunaan dari *e-*



*filing*. Hal ini dapat terjadi karena kemungkinan wajib pajak orang pribadi pengguna *e-filing* tidak merasa penting terhadap infrastruktur yang tersedia maupun pengetahuan yang memadai dalam penggunaan *e-filing*. Selain itu terdapat kemungkinan juga, responden merasa sudah memiliki pengalaman yang cukup dalam menggunakan internet, sehingga responden merasa tidak mengalami kesulitan dalam penggunaan *e-filing*.

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis di atas, Direktorat Jenderal Pajak tetap harus selalu memperhatikan serta terus berusaha menunjang segala infrastruktur yang diperlukan dalam penggunaan *e-filing*. Dengan terpenuhinya segala infrastruktur yang diperlukan, hal ini akan dapat mendorong wajib pajak dalam penggunaan *e-filing*.

#### **4.6.8 Pengaruh Pengaruh Sosial Terhadap Penggunaan dari *E-filing***

Berdasarkan hasil *inner model* terlihat bahwa koefisien *estimate* dari variabel pengaruh sosial adalah 0,119 dan t hitung sebesar  $1,273 < 1,96$ . Hal ini menunjukkan bahwa hipotesis kedelapan yang menyatakan “*H8: Pengaruh sosial berpengaruh positif terhadap penggunaan dari e-filing*” **tidak didukung**.

Pengujian hipotesis yang kedelapan dalam menguji pengaruh sosial terhadap penggunaan dari *e-filing* menghasilkan nilai *path coefficient* sebesar 0,119 dan t hitung sebesar  $1,273 (< 1,96)$ . Hasil tersebut berarti bahwa nilai *path coefficient* yang positif menunjukkan pengaruh yang positif dari pengaruh sosial terhadap penggunaan dari *e-filing*, akan tetapi pengaruh ini tidak signifikan karena nilai t hitung 1,273 kurang dari 1,96, sehingga dapat disimpulkan bahwa pengaruh

sosial berpengaruh positif terhadap penggunaan dari *e-filing*. Hasil ini sesuai dengan penelitian dari Chauhan dan Jaiswal (2016) yang menyatakan bahwa pengaruh sosial berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap penggunaan. Dengan demikian dinyatakan bahwa pengaruh sosial berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap penggunaan dari *e-filing*.

Hasil ini menjelaskan bahwa pengaruh sosial tidak berpengaruh signifikan terhadap penggunaan dari *e-filing*. Pengaruh sosial, baik meliputi rekan kerja, keluarga, maupun atasan kerja tidak memiliki pengaruh bagi wajib pajak orang pribadi dalam menggunakan *e-filing*. Hal ini kemungkinan dapat disebabkan oleh beberapa hal. Pertama, responden mungkin tidak begitu memperhatikan terhadap informasi atau saran yang diberikan oleh lingkungan sosial mereka terhadap segala hal yang berkaitan dengan penggunaan *e-filing*. Kedua, responden mungkin tidak memiliki kepercayaan terhadap saran atau informasi yang diberikan oleh orang-orang di lingkungan sosial mereka terhadap penggunaan *e-filing*.

Berdasarkan pengujian hipotesis yang menyimpulkan bahwa pengaruh sosial tidak berpengaruh signifikan terhadap penggunaan dari *e-filing*, hal ini membuat Direktorat Jenderal Pajak (DJP) untuk saat ini, tidak begitu menaruh perhatian terhadap pengaruh sosial, tetapi Direktorat Jenderal Pajak tetap harus memperhatikan faktor pengaruh sosial. Karena di waktu mendatang, dimana wajib pajak orang pribadi berpikir bahwa pengaruh sosial dipandang sebagai faktor penting terhadap penggunaan dari *e-filing*, Direktorat Jenderal Pajak (DJP) telah memberikan hasil yang baik dari pengaruh sosial. Oleh karena itu pengaruh sosial dapat dijadikan keuntungan bagi DJP dalam upaya meningkatkan penggunaan

sistem *e-filing*. Jika wajib pajak diinstruksikan oleh DJP untuk menggunakan *e-filing* dan/atau beberapa wajib pajak sudah mengadopsi dan menggunakan sistem *e-filing* dan mereka memberikan hasil yang memuaskan, maka hal ini dapat mendorong partisipasi dari wajib pajak lain untuk ikut serta dalam penggunaan sistem *e-filing*.

#### **4.6.9 Pengaruh Ekspektasi Usaha Terhadap Penggunaan dari *E-filing***

Berdasarkan hasil *inner model* terlihat bahwa koefisien *estimate* dari variabel ekspektasi usaha adalah 0,388 dan t hitung sebesar  $2,797 > 1,96$ . Hal ini menunjukkan bahwa hipotesis kesembilan yang menyatakan “*H9: Pengaruh ekspektasi usaha berpengaruh positif terhadap penggunaan dari e-filing*” **didukung**.

Pengujian hipotesis yang kesembilan dalam menguji pengaruh ekspektasi usaha terhadap penggunaan dari *e-filing* menghasilkan nilai *path coefficient* sebesar 0,388 dan t hitung sebesar  $2,797 (> 1,96)$ . Hasil tersebut berarti bahwa nilai *path coefficient* yang positif menunjukkan pengaruh yang positif dari ekspektasi usaha terhadap penggunaan dari *e-filing*. Pengaruh ini signifikan karena nilai t hitung lebih dari 1,96 sehingga disimpulkan bahwa ekspektasi usaha berpengaruh positif terhadap penggunaan dari *e-filing*. Hasil ini sesuai dengan penelitian dari Gao et al. (2015), Nair et al. (2015), Hoque dan Sorwar (2017), Suki dan Suki (2017), Chauhan dan Jaiswal (2016) yang menyatakan bahwa ekspektasi usaha berpengaruh positif terhadap penggunaan. Dengan demikian

dinyatakan bahwa ekspektasi usaha berpengaruh positif dan signifikan terhadap penggunaan dari sistem *e-filing*.

Hasil di atas memberikan penjelasan bahwa ekspektasi usaha yang tinggi akan cenderung dapat meningkatkan penggunaan dari *e-filing*. Hal ini terjadi karena wajib pajak merasa bahwa apabila dalam mengoperasikan sistem *e-filing* dengan ekspektasi usaha atau tingkat kemudahan dari sistem tersebut tinggi maka cenderung wajib pajak akan menggunakan sistem *e-filing* dengan senang hati. Apabila wajib pajak merasa dalam pengoperasian sistem *e-filing* tidak menemui adanya hambatan-hambatan dalam penggunaan *e-filing*, maka ini dapat meningkatkan penggunaan dari sistem *e-filing*. Hasil ini sesuai dengan penelitian dari Gao et al. (2015), Nair et al. (2015), Hoque dan Sorwar (2017), Suki dan Suki (2017), Chauhan dan Jaiswal (2016) yang menyatakan bahwa ekspektasi usaha yang tinggi maka dapat menimbulkan penggunaan dari suatu sistem yang tinggi pula.

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis di atas, Direktorat Jenderal Pajak dapat terus berusaha untuk memberikan kemudahan dalam pengoperasian *e-filing* kepada wajib pajak agar dapat meningkatkan penggunaan sistem tersebut. DJP harus meminimalisir dan/atau meniadakan berbagai hambatan yang ada dalam pengoperasian sistem *e-filing*. Upaya-upaya tersebut diharapkan dapat meningkatkan penggunaan sistem *e-filing* bagi para wajib pajak.

#### 4.6.10 Pengaruh Ekspektasi Hasil Terhadap Penggunaan dari *E-filing*

Berdasarkan hasil *inner model* terlihat bahwa koefisien *estimate* dari variabel ekspektasi hasil adalah 0,266 dan t hitung sebesar  $2,634 > 1,96$ . Hal ini menunjukkan bahwa hipotesis kesepuluh yang menyatakan “*H10: Pengaruh ekspektasi hasil berpengaruh positif terhadap penggunaan dari e-filing*” **didukung**.

Pengujian hipotesis yang kesepuluh dalam menguji pengaruh ekspektasi hasil terhadap penggunaan dari *e-filing* menghasilkan nilai *path coefficient* sebesar 0,266 dan t hitung sebesar 2,634 ( $> 1,96$ ). Hasil tersebut berarti bahwa nilai *path coefficient* yang positif menunjukkan pengaruh yang positif dari ekspektasi hasil terhadap penggunaan dari *e-filing*. Pengaruh ini signifikan karena nilai t hitung lebih dari 1,96 sehingga disimpulkan bahwa ekspektasi hasil berpengaruh positif terhadap penggunaan dari *e-filing*. Hasil ini sesuai dengan penelitian dari Stone dan Baker-eveleth (2013) serta Benbunan-Fich dan Arbaugh (2006) yang menyatakan bahwa ekspektasi hasil berpengaruh positif terhadap penggunaan. Dengan demikian dinyatakan bahwa ekspektasi hasil berpengaruh positif dan signifikan terhadap penggunaan dari *e-filing*.

Hasil ini menjelaskan bahwa ekspektasi hasil yang tinggi akan cenderung meningkatkan penggunaan dari *e-filing* yang tinggi juga. Ekspektasi hasil dinilai sebagai faktor yang penting bagi wajib pajak dalam penggunaan sistem *e-filing*. Wajib pajak berpikir bahwa mereka akan menggunakan sistem tersebut jika hasil yang akan didapatkan sesuai dengan ekspektasi dari wajib pajak. Semakin tinggi

ekspektasi hasil maka akan meningkatkan juga penggunaan dari sistem *e-filing*. Hal ini sesuai dengan penelitian dari Stone dan Baker-eveleth (2013) serta Benbunan-Fich dan Arbaugh (2006) yang menyatakan bahwa semakin tinggi ekspektasi hasil maka akan terdapat kecenderungan dalam peningkatan penggunaan yang tinggi juga.

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis di atas, maka Direktorat Jenderal Pajak dapat terus berusaha untuk memberikan beberapa manfaat serta meningkatkan manfaat yang akan diperoleh jika wajib pajak menggunakan sistem *e-filing*. Peningkatan manfaat yang diberikan DJP kepada wajib pajak maka kecenderungan wajib pajak dalam penggunaan *e-filing* akan meningkat.

#### **4.6.11 Pengaruh Penggunaan Terhadap Kepatuhan Pajak**

Berdasarkan hasil *inner model* terlihat bahwa koefisien *estimate* dari variabel penggunaan adalah 0,257 dan t hitung sebesar 2,196 > 1,96. Hal ini menunjukkan bahwa hipotesis kesebelas yang menyatakan “*H11: Penggunaan e-filing berpengaruh positif terhadap kepatuhan pajak*” **didukung**.

Pengujian hipotesis yang kesebelas dalam menguji pengaruh penggunaan *e-filing* terhadap kepatuhan pajak menghasilkan nilai *path coefficient* sebesar 0,257 dan t hitung sebesar 2,196 (> 1,96). Hasil tersebut berarti bahwa nilai *path coefficient* yang positif menunjukkan pengaruh yang positif dari penggunaan *e-filing* terhadap kepatuhan pajak. Pengaruh ini signifikan karena nilai t hitung lebih dari 1,96 sehingga disimpulkan bahwa penggunaan *e-filing* berpengaruh positif terhadap kepatuhan pajak. Hasil ini sesuai dengan penelitian dari Tam dan

Oliveira (2016), Chiu et al. (2016), dan Roky dan Meriouh (2015) yang menyatakan bahwa penggunaan berpengaruh positif terhadap manfaat bersih. Dengan demikian dinyatakan bahwa penggunaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan pajak.

Hasil di atas menjelaskan bahwa penggunaan dari sistem *e-filing* yang tinggi cenderung akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Penggunaan sistem *e-filing* akan memberikan berbagai kemudahan serta manfaat yang diperoleh. Sistem *e-filing* akan memberikan menghemat waktu dalam pengisian spt, menghemat biaya, fleksibel atau dapat melaporkan spt dimanapun dan kapanpun waktunya, sehingga hal ini akan dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam melakukan segala kewajiban perpajakannya.

Berdasarkan hasil ini dijelaskan bahwa penggunaan *e-filing* yang tinggi akan meningkatkan kepatuhan pajak bagi wajib pajak orang pribadi. Direktorat Jenderal Pajak dapat meningkatkan penggunaan *e-filing* dengan melihat berbagai faktor yang dapat mempengaruhi penggunaan sistem tersebut. Faktor-faktor tersebut seperti kemudahan dalam penggunaan sistem *e-filing* serta ekspektasi hasil yang akan diterima oleh wajib pajak dalam penggunaan *e-filing*.

#### **4.6.12 Pengaruh Kepuasan Pengguna dari *E-filing* Terhadap Kepatuhan Pajak**

Berdasarkan hasil *inner model* terlihat bahwa koefisien *estimate* dari variabel kepuasan pengguna adalah 0,362 dan t hitung sebesar  $2,851 > 1,96$ . Hal ini menunjukkan bahwa hipotesis kedua belas yang menyatakan “*H12: Kepuasan*

*pengguna dari e-filing berpengaruh positif terhadap kepatuhan pajak” didukung.*

Pengujian hipotesis yang kedua belas dalam menguji pengaruh kepuasan pengguna *e-filing* terhadap kepatuhan pajak menghasilkan nilai *path coefficient* sebesar 0,362 dan t hitung sebesar 2,851 ( $> 1,96$ ). Hasil tersebut berarti bahwa nilai *path coefficient* yang positif menunjukkan pengaruh yang positif dari kepuasan pengguna dari *e-filing* terhadap kepatuhan pajak. Pengaruh ini signifikan karena nilai t hitung lebih dari 1,96 sehingga disimpulkan bahwa kepuasan pengguna dari *e-filing* berpengaruh positif terhadap kepatuhan pajak. Hasil ini sesuai dengan penelitian dari Tam dan Oliveira (2016), Chiu et al. (2016), Mudzana dan Maharaj (2015), dan Arifiantika (2015) kepuasan pengguna berpengaruh positif terhadap manfaat bersih. Dengan demikian dinyatakan bahwa kepuasan pengguna dari *e-filing* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan pajak.

Hasil di atas menjelaskan bahwa kepuasan pengguna dari sistem *e-filing* yang tinggi cenderung akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Kepuasan pengguna dari sistem *e-filing* akan memberikan sebuah perasaan dimana wajib pajak merasa terpenuhi terhadap apa yang seharusnya didapatkan dari sistem *e-filing*. Perasaan merasa terpenuhi tersebut membuat wajib pajak akan selalu mengoperasikan sistem *e-filing* dalam memenuhi segala kewajiban perpajakannya, sehingga hal ini dapat meningkatkan kepatuhan pajak.



Berdasarkan hasil ini dijelaskan bahwa kepuasan pengguna *e-filing* yang tinggi akan meningkatkan kepatuhan pajak bagi wajib pajak orang pribadi. Direktorat Jenderal Pajak dapat meningkatkan kepuasan penggunaan *e-filing* dengan melihat berbagai faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan pengguna sistem tersebut. Faktor-faktor tersebut seperti kualitas informasi yang disediakan dari sistem *e-filing* serta kualitas sistem yang ada pada sistem *e-filing*. Melalui peningkatan-peningkatan dari berbagai faktor tersebut, DJP diharapkan dapat menerima hasil dengan adanya peningkatan dari kepatuhan pajak dari wajib pajak orang pribadi.

#### 4.7. Uji *Goodness of Fit* (GoF)

Uji *Goodness of Fit* (GoF) dihitung dari akar kuadrat nilai *average communality index* dan *average R-square*, yang dapat dilihat pada Tabel 4.17.

**Tabel 4.17 *R-Square* dan *Communality***

<b>Variabel</b>	<b><i>R-Square</i></b>	<b><i>Communality</i></b>
Kepatuhan Pajak	0,3203	0,577
Kepuasan Pengguna	0,5982	0,881
Penggunaan	0,5752	0,797
<b><i>Average</i></b>	<b>0,4979</b>	<b>0,752</b>

Apabila hasil dari GoF sebesar 0,1 maka termasuk kategori GoF kecil, nilai Gof 0,25 maka termasuk kategori Gof medium, sedangkan kategori GoF

besar apabila hasil Gof sebesar 0,36. Adapun rumus untuk menghitung nilai GoF sebagai berikut.

$$\begin{aligned} \text{GoF} &= \sqrt{\text{Com} \times R^2} \\ &= \sqrt{(0,498 \times 0,752)} \\ &= \sqrt{0,374} \\ &= 0,612 \end{aligned}$$

Berdasarkan hasil perhitungan GoF di atas diperoleh nilai sebesar 0,612. Nilai GoF sebesar 0,612 termasuk dalam kategori GoF besar. Hal ini dapat disimpulkan bahwa model penelitian memiliki kesesuaian yang besar dalam menggambarkan sampel penelitian.

## BAB V

### PENUTUP

Pada bab terakhir ini berisi mengenai kesimpulan dari hasil penelitian yang telah dilakukan, kontribusi yang diberikan dari penelitian, keterbatasan penelitian yang dialami oleh peneliti, serta saran yang diberikan oleh peneliti kepada pembaca, peneliti berikutnya yang memakai topik serupa, maupun instansi yang terkait.

#### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah diuraikan dalam bab sebelumnya dapat ditarik kesimpulan yaitu:

1. Kualitas informasi tidak berpengaruh terhadap penggunaan *e-filing*. Hal ini menunjukkan pengaruh yang tidak searah antara kualitas informasi dengan penggunaan *e-filing*. Sehingga pada dasarnya semakin positif pengaruh kualitas informasi, maka hasil tersebut dapat dipergunakan untuk pengambilan keputusan di masa yang akan datang dan pada akhirnya dapat meningkatkan penggunaan *e-filing*.
2. Kualitas informasi berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna *e-filing*. Hal ini menunjukkan pengaruh yang searah (positif) antara kualitas informasi dengan kepuasan pengguna *e-filing*. Sehingga pada dasarnya semakin positif pengaruh kualitas informasi, maka hasil tersebut dapat dipergunakan untuk pengambilan keputusan di masa

yang akan datang dan pada akhirnya dapat meningkatkan kepuasan pengguna *e-filing*.

3. Kualitas sistem yang tinggi tidak berpengaruh terhadap penggunaan *e-filing*. Hal ini menunjukkan pengaruh yang tidak searah antara kualitas sistem dengan penggunaan *e-filing*. Sehingga pada dasarnya semakin positif pengaruh kualitas sistem, maka hasil tersebut dapat dipergunakan untuk pengambilan keputusan di masa yang akan datang dan pada akhirnya dapat meningkatkan penggunaan *e-filing*.
4. Kualitas sistem yang tinggi berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna *e-filing*. Hal ini menunjukkan pengaruh yang searah (positif) antara kualitas sistem dengan kepuasan pengguna *e-filing*. Sehingga pada dasarnya semakin positif pengaruh kualitas sistem, maka hasil tersebut dapat dipergunakan untuk pengambilan keputusan di masa yang akan datang dan pada akhirnya dapat meningkatkan kepuasan pengguna *e-filing*.
5. Kualitas layanan tidak berpengaruh terhadap penggunaan *e-filing*. Hal ini menunjukkan pengaruh yang tidak searah antara kualitas layanan dengan penggunaan *e-filing*. Sehingga pada dasarnya semakin positif pengaruh kualitas layanan, maka hasil tersebut dapat dipergunakan untuk pengambilan keputusan di masa yang akan datang dan pada akhirnya dapat meningkatkan penggunaan *e-filing*.
6. Kualitas layanan tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna *e-filing*. Hal ini menunjukkan pengaruh yang tidak searah antara kualitas

layanan dengan penggunaan *e-filing*. Sehingga pada dasarnya semakin positif pengaruh kualitas layanan, maka hasil tersebut dapat dipergunakan untuk pengambilan keputusan di masa yang akan datang dan pada akhirnya dapat meningkatkan kepuasan pengguna *e-filing*.

7. Kondisi yang memfasilitasi tidak berpengaruh terhadap penggunaan *e-filing*. Hal ini menunjukkan pengaruh yang tidak searah antara kondisi yang memfasilitasi dengan penggunaan *e-filing*. Sehingga pada dasarnya semakin positif pengaruh kondisi yang memfasilitasi, maka hasil tersebut dapat dipergunakan untuk pengambilan keputusan di masa yang akan datang dan pada akhirnya dapat meningkatkan penggunaan *e-filing*.
8. Pengaruh sosial tidak berpengaruh terhadap penggunaan *e-filing*. Hal ini menunjukkan pengaruh yang tidak searah antara pengaruh sosial dengan penggunaan *e-filing*. Sehingga pada dasarnya semakin positif pengaruh pengaruh sosial, maka hasil tersebut dapat dipergunakan untuk pengambilan keputusan di masa yang akan datang dan pada akhirnya dapat meningkatkan penggunaan *e-filing*.
9. Ekspektasi usaha berpengaruh positif terhadap penggunaan *e-filing*. Hal ini menunjukkan pengaruh yang searah (positif) antara ekspektasi usaha dengan penggunaan *e-filing*. Sehingga pada dasarnya semakin positif pengaruh ekspektasi usaha, maka hasil tersebut dapat dipergunakan untuk pengambilan keputusan di masa yang akan datang dan pada akhirnya dapat meningkatkan penggunaan *e-filing*.

10. Ekspektasi hasil berpengaruh positif terhadap penggunaan *e-filing*. Hal ini menunjukkan pengaruh yang searah (positif) antara ekspektasi hasil dengan penggunaan *e-filing*. Sehingga pada dasarnya semakin positif pengaruh ekspektasi hasil, maka hasil tersebut dapat dipergunakan untuk pengambilan keputusan di masa yang akan datang dan pada akhirnya dapat meningkatkan penggunaan *e-filing*.
11. Penggunaan *e-filing* berpengaruh positif terhadap kepatuhan pajak berbasis *e-filing*. Hal ini menunjukkan pengaruh yang searah (positif) antara penggunaan *e-filing* dengan kepatuhan pajak berbasis *e-filing*. Sehingga pada dasarnya semakin positif pengaruh penggunaan *e-filing*, maka hasil tersebut dapat dipergunakan untuk pengambilan keputusan di masa yang akan datang dan pada akhirnya dapat meningkatkan kepatuhan pajak berbasis *e-filing*.
12. Kepuasan pengguna *e-filing* berpengaruh positif terhadap kepatuhan pajak berbasis *e-filing*. Hal ini menunjukkan pengaruh yang searah (positif) antara kepuasan pengguna *e-filing* dengan kepatuhan pajak berbasis *e-filing*. Sehingga pada dasarnya semakin positif pengaruh kepuasan pengguna *e-filing*, maka hasil tersebut dapat dipergunakan untuk pengambilan keputusan di masa yang akan datang dan pada akhirnya dapat meningkatkan kepatuhan pajak berbasis *e-filing*.

## 5.2 Kontribusi Penelitian

Hasil dari penelitian ini telah memberikan kontribusi teoritis dan praktis.

### 5.2.1 Kontribusi Teoritis

Penelitian ini memberikan sejumlah temuan menarik yang akan memberikan kontribusi terhadap literatur yang ada. Pertama penelitian ini berkontribusi pada literatur *e-filing* dengan memberikan wawasan mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi penggunaan dan kepuasan pengguna *e-filing* terhadap kepatuhan pajak.

Kedua, tinjauan literatur yang ada mengungkapkan bahwa belum ada penelitian sebelumnya yang mencoba menghubungkan beberapa variabel dalam teori UTAUT dengan teori ISSM Delone McLean. Variabel tersebut meliputi kondisi yang memfasilitasi, pengaruh sosial, dan ekspektasi usaha serta memasukkan juga variabel ekspektasi hasil. Penelitian ini mencoba untuk menghubungkan variabel-variabel tersebut, menguji validitas dan reliabilitas, dan menemukan bahwa dua dari empat variabel tersebut berpengaruh, yaitu pengaruh dari: ekspektasi usaha ke penggunaan ( $\beta = 0,388$  dan  $t = 2,798$ ) dan ekspektasi hasil ( $\beta = 0,266$  dan  $t = 2,634$ ). Kedua variabel tersebut memiliki pengaruh terhadap penggunaan, sedangkan variabel kondisi yang memfasilitasi dan pengaruh sosial tidak memiliki pengaruh terhadap penggunaan. Berdasarkan hasil temuan penelitian ini dapat menyajikan prinsip tambahan dalam teori penerimaan IT, lebih khusus dalam penggunaan sistem *e-filing*, yang dapat membuat teori lebih komprehensif. Selain itu, penelitian lebih lanjut diperlukan karena

ditemukan kondisi yang memfasilitasi serta pengaruh sosial tidak memiliki pengaruh terhadap penggunaan.

Ketiga, penelitian ini memperluas literatur terkait yang berkaitan dengan penerimaan suatu sistem dengan menggunakan teori ISSM Delone McLean dan UTAUT (Zaidi et al. 2017; Tam dan Oliveira 2016; Athmay et al. 2016; Wahyuni 2015; Arifiantika 2015; Ajoye 2014; Chiu et al., 2016; Mudzana dan Maharaj, 2015). Penelitian ini telah menambahkan ekspektasi hasil sebagai faktor determinan baru terhadap penggunaan *e-filing*. Hasilnya menunjukkan bahwa ekspektasi hasil berpengaruh signifikan terhadap penggunaan dari *e-filing* ( $\beta = 0,266$  dan  $t = 2,634$ ).

Keempat, temuan bahwa kualitas informasi, kualitas sistem, kualitas layanan, kondisi yang memfasilitasi, dan pengaruh sosial tidak merupakan faktor yang signifikan terhadap penggunaan, serta kualitas layanan yang tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna adalah kontribusi lain pada literatur. Sebagian besar penelitian di bidang sistem informasi, yang telah menggunakan konsep teori ISSM Delone McLean dan UTAUT sebagai kerangka teoritis, telah menunjukkan bahwa kualitas informasi, kualitas sistem, kualitas layanan, kondisi yang memfasilitasi dan pengaruh sosial merupakan penentu yang signifikan terhadap penggunaan (Mudzana dan Maharaj 2015; Zaidi et al. 2017; Veeramootoo et al. 2018; dan McKinney et al. 2002) dan variabel kualitas layanan juga sistem memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna (Veeramootoo et al. 2018 serta Roky dan Meriouh, 2015). Penelitian ini telah memberikan temuan yang berbeda dengan pengetahuan dari literatur terdahulu



dan menunjukkan bahwa, dalam kaitannya dengan pengadopsian sistem *e-filing*, khususnya dalam hal penggunaan dan kepuasan pengguna dari *e-filing* terhadap kepatuhan pajak, masalah kualitas informasi, kualitas sistem, kualitas layanan, kondisi yang memfasilitasi, serta pengaruh sosial tidak berdampak pada penggunaan serta masalah kualitas layanan tidak memiliki dampak juga terhadap kepuasan pengguna.

### 5.2.2 Kontribusi Praktis

Kontribusi praktis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi Instansi Direktorat Jenderal Pajak (DJP)

Instansi Direktorat Jenderal Pajak (DJP) perlu memperhatikan faktor-faktor yang dapat mempengaruhi wajib pajak orang pribadi dalam penggunaan dan kepuasan pengguna *e-filing* terhadap kepatuhan pajak. DJP harus segera meningkatkan upaya-upaya dalam meningkatkan penggunaan dan kepuasan pengguna *e-filing* terhadap kepatuhan pajak. Berdasarkan hasil penelitian ini bahwa ekspektasi usaha dan ekspektasi hasil yang tinggi cenderung dapat meningkatkan penggunaan dari *e-filing*. Selain itu, faktor kualitas informasi dan kualitas sistem yang tinggi dapat meningkatkan kepuasan pengguna wajib pajak orang pribadi dari *e-filing*. Faktor penggunaan dan kepuasan pengguna dari *e-filing* yang tinggi dapat meningkatkan kepatuhan pajak bagi wajib pajak orang pribadi.

2. Bagi peneliti selanjutnya

Penelitian ini memberikan gambaran tentang faktor-faktor yang mempengaruhi penggunaan dan kepuasan pengguna terhadap kepatuhan pajak bagi wajib pajak orang pribadi. Dengan adanya penelitian ini diharapkan ada penelitian sejenis yang menggunakan variabel dan obyek penelitian yang lebih luas.

### 5.3 Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini memiliki keterbatasan diantaranya :

1. Penelitian ini hanya menggunakan responden sebanyak 130 orang dan berasal dari wajib pajak pengguna *e-filing* di daerah Yogyakarta sehingga hasil dari penelitian tidak bisa digeneralisasi untuk populasi yang lebih besar.
2. Bahasa pada kuesioner yang sedikit rumit untuk dipahami sehingga terdapat responden yang sedikit kurang paham dengan item pertanyaan yang diajukan peneliti pada kuesioner. Penggunaan bahasa menjadi masalah karena terdapat item pertanyaan yang agak spesifik tentang perpajakan sehingga untuk responden non-perpajakan menjadi kendala dalam pengisian kuesioner.
3. Angka koefisien determinasi (*R square*) yang rendah menunjukkan bahwa model penelitian dalam penelitian ini belum mampu menjelaskan banyak tentang variabel dependen. Artinya masih banyak variabel independen yang diperlukan untuk menjelaskan lebih lanjut variabel dependen.

4. Penelitian ini hanya terbatas pada variabel kualitas informasi, kualitas sistem, kualitas layanan, kondisi yang memfasilitasi, pengaruh sosial, ekspektasi usaha, ekspektasi hasil, penggunaan, dan kepuasan pengguna.

#### **5.4 Saran**

Berdasarkan hasil kesimpulan di atas maka ada beberapa saran yang dilakukan oleh penelitian yang akan datang yaitu :

1. Penelitian selanjutnya sebaiknya menggunakan responden yang lebih banyak agar hasil dari penelitian lebih bisa digeneralisasi.
2. Angka *R square* yang rendah berarti bahwa kurangnya variabel yang digunakan. Untuk penelitian selanjutnya sebaiknya menggunakan variabel yang lebih banyak diharapkan akan dapat menjelaskan lebih banyak.
3. Penggunaan kuesioner sebaiknya menggunakan bahasa yang tidak spesifik terhadap suatu bidang sehingga responden yang tidak menguasai bidang yang sama dengan peneliti dapat memahami maksud kuesioner.
4. Penambahan variabel sangat disarankan untuk penelitian selanjutnya dan dapat menggabungkan beberapa teori sistem informasi yang ada.

## DAFTAR PUSTAKA

- Aditiasari, D. (2013). Penerapan e-filing RI kalah jauh dari Afrika. Retrieved February 11, 2018, from <https://ekbis.sindonews.com/read/814049/33/penerapan-e-filing-ri-kalah-jauh-dari-afrika-1386315443>
- Adriani, A. (2015). Meluruskan Pemahaman tentang Pajak. Retrieved April 16, 2017, from <http://www.pajak.go.id/content/article/meluruskan-pemahaman-tentang-pajak>
- Ajoye, M. B. (2014). Information Systems User Satisfaction : A Survey of The Postgraduate School Portal, University of Ibadan, Nigeria. *Library Philosophy and Practice (E-Journal)*, (December).
- Alcaide–Muñoz, L., Rodríguez–Bolívar, M. P., Cobo, M. J., & Herrera–Viedma, E. (2017). Analysing the scientific evolution of e-Government using a science mapping approach. *Government Information Quarterly*, 34(3), 545–555. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2017.05.002>
- Arifiantika, J. (2015). Analisis Tingkat Keberhasilan Penerapan Sistem Informasi Manajemen Keuangan Daerah Melalui Model Delone and Mclean. *Jurnal Akuntansi Dan Sistem Teknologi Informasi Edisi Khusus Juni*, 11, 94–101.
- Athmay, A. A. A. AL, Fantazy, K., & Kumar, V. (2016). E-Government Adoption and User's Satisfaction: An Empirical Investigation. *EuroMed Journal of Business*, 11(1), 317–360. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.1108/MRR-09-2015-0216>
- Australian Taxation Office. (2017). MyTax replaces e-tax. Retrieved February 9, 2018, from <https://www.ato.gov.au/Individuals/Lodging-your-tax-return/In-detail/MyTax-replaces-e-tax/>
- Benbunan-Fich, R., & Arbaugh, J. B. (2006). Separating the Effects of Knowledge Construction and Group Collaboration in Learning Outcomes of Web-based Courses. *Information & Management*, 43(6), 778–793.
- Chauhan, S., & Jaiswal, M. (2016). Determinants of acceptance of ERP software training in business schools: Empirical investigation using UTAUT model. *International Journal of Management Education*, 14(3), 248–262. <https://doi.org/10.1016/j.ijme.2016.05.005>
- Chiu, P.-S., Chao, I.-C., Kao, C.-C., Pu, Y.-H., & Huang, Y.-M. (2016). Implementation and evaluation of mobile e-books in a cloud bookcase using the information system success model. *Library Hi Tech*, 34(2), 207–223. <https://doi.org/10.1108/LHT-12-2015-0113>
- DeLone, W. H., & McLean, E. R. (1992). Information Systems Success: The Quest for the Dependent Variable. *Information Systems Research*, 3(1), 60–

95. <https://doi.org/10.1287/isre.3.1.60>

- \_\_\_\_\_. (2003). The DeLone and McLean Model of Information Systems Success: A Ten-Year Update. *Journal of Management Information Systems / Spring*, 19(4), 9–30. <https://doi.org/10.1073/pnas.0914199107>
- Direktorat Jenderal Pajak. (n.d.). e-Filing. Retrieved April 16, 2017, from <http://www.pajak.go.id/e-filing>
- \_\_\_\_\_. (2016). e-Filing, Cara Mudah, Cepat, dan Aman Laporan Pajak. Retrieved December 21, 2017, from <http://www.pajak.go.id/content/article/e-filing-cara-mudah-cepat-dan-aman-lapor-pajak>
- Doing Business. (2014). Implementing electronic tax filing and payments in Malaysia. Retrieved February 11, 2018, from <http://www.doingbusiness.org/~media/WBG/DoingBusiness/Documents/Annual-Reports/English/DB14-Chapters/DB14-Implementing-electronic-tax-filing.pdf>
- Gangwar, H., Date, H., & Raoot, A. D. (2014). Review on IT Adoption : Insights From Recent Technologies. *Journal of Enterprise Information Management*, 27(4), 488–502. <https://doi.org/10.1108/JEIM-08-2012-0047>
- Gao, Y., Li, H., & Luo, Y. (2015). An Empirical Study of Wearable Technology Acceptance in Healthcare. *Industrial Management & Data Systems*, 115(9), 1704–1723.
- Ghozali, I. (2006). *Structural Equation Modeling Metode Alternatif dengan PLS*. Semarang: BP Universitas Diponegoro.
- Ghozali, I., & Latan, H. (2014). *Partial Least Square: Konsep, Teknik dan Aplikasi Menggunakan Program SmartPLS 3.0 untuk Penelitian Empiris* (2nd ed.). Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hadi, S. (2006). *Metodologi Penelitian Kuantitatif Untuk Akuntansi & Keuangan*. Yogyakarta: Ekonosia.
- Hoque, R., & Sorwar, G. (2017). Understanding factors influencing the adoption of mHealth by the elderly: An extension of the UTAUT model. *International Journal of Medical Informatics*, 101, 75–84. <https://doi.org/10.1016/j.ijmedinf.2017.02.002>
- Hsu, M. H., Chang, C. M., Chu, K. K., & Lee, Y. J. (2014). Determinants of repurchase intention in online group-buying: The perspectives of DeLone & McLean is success model and trust. *Computers in Human Behavior*, 36, 234–245. <https://doi.org/10.1016/j.chb.2014.03.065>

- Indriantoro, N., & Supomo. (2007). *Metode Penelitian Bisnis*. CV. Alfabeta.
- Inland Revenue Authority of Singapore. (2017). e-Filing versus Paper Filing. Retrieved February 10, 2018, from <https://www.iras.gov.sg/irashome/Businesses/Companies/Filing-Taxes--Form-C-S-Form-C-/e-Filing-versus-Paper-Filing/>
- Isaac, O., Abdullah, Z., Thurasamy, R., & Mutahar, A. M. (2017). Internet usage, user satisfaction, task-technology fit, and performance impact among public sector employees in Yemen. *International Journal of Information and Learning Technology*, 34(3), IJILT-11-2016-0051. <https://doi.org/10.1108/IJILT-11-2016-0051>
- Jiang, X., & Ji, S. (2014). E-Government Web Portal Adoption: The Effects of Service Quality. *E-Service Journal*, 9(3), 43–60. <https://doi.org/10.2979/eservicej.9.3.43>
- Khasawneh, A. M. (2008). Concepts and Measurements of Innovativeness: the Case of Information and Communication Technologies. *International Journal of Arab Culture, Management and Sustainable Development*, 1(1), 23–33.
- Kiryanto. (1999). Pengaruh Penerapan Struktur Pengendalian Intern Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan Dalam Memenuhi Pajak Penghasilannya. *Simposium Nasional Akuntansi II*.
- Landry, C. C. (2003). Self-efficacy, Motivation, and Outcome Expectation Correlates of Student's Intention Certainty. *Louisiana: Louisiana State University*.
- Latan, H., & Ghozali, I. (2012). *Partial Least Square: Konsep, Teknik dan Aplikasi SmartPLS 2.0 M3*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Liu, Z., Min, Q., & Ji, S. (2008). A Comprehensive Review of Research in IT Adoption. In *Wireless Communications, Networking and Mobile Computing, WiCOM '08. 4th International Conference, School of Management, Dalian University of Technology* (pp. 1–5). Dalian.
- Mardiasmo. (2016). *Perpajakan Edisi Terbaru 2016*. Yogyakarta: Penerbit ANDI.
- Martono, N. (2011). *Metode Penelitian Kuantitatif: Analisis Isi dan Analisis Data Sekunder* (Revisi). Jakarta: Rajawali Pers.
- McKinney, V., Yoon, K., & Zahedi, F. "Mariam." (2002). The Measurement of Web-Customer Satisfaction An Expectation and Disconfirmation Approach. *Information Systems Research*, 13(3), 296–315. <https://doi.org/10.1287/isre.13.3.296.76>

- Mudzana, T., & Maharaj, M. (2015). Measuring the success of business-intelligence systems in South Africa: An empirical investigation applying the DeLone and McLean Model. *SA Journal of Information Management*, 17(1), 1–8. <https://doi.org/10.4102/sajim.v17i1.646>
- Nair, P. K., Ali, F., & Leong, L. C. (2015). Factors affecting acceptance & use of ReWIND. *Interactive Technology and Smart Education*, 12(3), 183–201.
- Nurhidayah, S. (2015). *Pengaruh Penerapan Sistem E-Filling Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dengan Pemahaman Internet Sebagai Variabel Pemoderasi pada KPP Pratama Klaten*. Universitas Negeri Yogyakarta.
- Oktal, O., Alpu, O., & Yazici, B. (2016). Measurement of Internal User Satisfaction and Acceptance of the E-Justice System in Turkey. *Aslib Journal of Information Management*, 68(6), 716–735. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.1108/MRR-09-2015-0216>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. *Journal of Marketing*, 49(4), 41–50.
- Rahayu, S., & Lingga, I. S. (2009). Pengaruh Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Akuntansi*, 1(2), 119–138.
- Rahman, A. (2010). *Panduan Pelaksanaan Administrasi Perpajakan Untuk Karyawan, Pelaku Bisnis dan Perusahaan*. Bandung: Nuansa.
- Roky, H., & Meriouh, Y. Al. (2015). Evaluation by Users of an Industrial Information System (XPPS) Based on the DeLone and McLean Model for IS Success. *Procedia Economics and Finance*, 26(0), 903–913. [https://doi.org/10.1016/S2212-5671\(15\)00903-X](https://doi.org/10.1016/S2212-5671(15)00903-X)
- Roldan, J. L., & Leal, A. (2003). A validation test of an adaptation of the DeLone's model in the Spanish EIS field. In *Jeimy, J. Cano (Ed.), Critical Reflections on Information systems*. IGI Global, Hershey, PA, 64–68.
- Saputro, P. H., Budiyanto, A. D., & Santoso, A. J. (2015). Model Delone and Mclean untuk Mengukur Kesuksesan E-government Kota Pekalongan. *Scientific Journal of Informatics*, 2(1), 1–8.
- Schunk, D. (1991). Self-Efficacy and Academic Motivation. *Educational Psychologist*, 26(3–4), 207–231.
- Sekaran, U. (2006). *Research Methods For Business*. Jakarta: Salemba Empat.
- Soemitro, R. (2004). *Asas dan Dasar Perpajakan 2*. Bandung: PT Refika Aditama.
- Stone, R. W., & Baker-eveleth, L. J. (2013). Students' intentions to purchase

- electronic textbooks. *J Comput High Educ*, 25(January), 27–47. <https://doi.org/10.1007/s12528-013-9065-7>
- Subiyanto, I. (2000). *Metodologi Penelitian* (Edisi Tiga). Yogyakarta: UPP Akademi Manajemen Perusahaan YKPN.
- Suki, N. M., & Suki, N. M. (2017). Determining students' behavioural intention to use animation and storytelling applying the UTAUT model: The moderating roles of gender and experience level. *International Journal of Management Education*, 15(3), 528–538. <https://doi.org/10.1016/j.ijme.2017.10.002>
- Sukmana, Y. (2017, May). Wajib Pajak yang Laport SPT Menurun. *Kompas.com*. Retrieved from <http://ekonomi.kompas.com/read/2017/05/05/231735626/wajib.pajak.yang.lapor.spt.menurun>
- Tam, C., & Oliveira, T. (2016). Understanding the impact of m-banking on individual performance: DeLone & McLean and TTF perspective. *Computers in Human Behavior*, 61, 233–244. <https://doi.org/10.1016/j.chb.2016.03.016>
- \_\_\_\_\_. (2017). Understanding mobile banking individual performance: the DeLone & McLean model and the moderating effects of individual culture. *Internet Research*, 27(3). <https://doi.org/10.1108/IntR-05-2016-0117>
- Tarmidi, D., & Waluyo. (2014). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Pajak, dengan Pendekatan Perilaku dan Etika. *Jurnal TEKUN*, V(1), 49–68.
- Thompson, R. L., Higgins, C. A., & Howell, J. M. (1991). Personal computing: Toward a conceptual model of utilization. *MIS Quarterly*, 15(1), 125–143.
- Tseng, S. (2016). Bringing Enjoy Shopping By Using Credit Cards: the Antecedents of Internal Beliefs. *Journal of Economics and Economic Education Research*, 17(3), 16–28.
- Urumsah, D. (2012). *Factors Influencing Indonesian Consumers to Use e-Services in Indonesian Airline Companies*. Curtin University.
- Urumsah, D., Quaddus, M., & Galbrieth, J. (2011). An Investigation into the Factors Influencing Consumers to Use E-Services of Indonesian Airlines: The Role of Motivation. In *19th European Conference on Information Systems – ICT and Sustainable Service Development (ECIS)*. Helsinki, Finland on 9 – 11 June.
- Veeramootoo, N., Nunkoo, R., & Dwivedi, Y. K. (2018). What determines success of an e-government service? Validation of an integrative model of e-filing continuance usage. *Government Information Quarterly*, (March), 1–14. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2018.03.004>



- Venkatesh, V., & Bala, H. (2008). Technology Acceptance Model 3 and a Research Agenda on Interventions. *Decision Sciences*, 39(2), 273–315. <https://doi.org/10.1111/j.1540-5915.2008.00192.x>
- Venkatesh, V., Morris, M. G., Davis, G. B., & Davis, F. D. (2003). User Acceptance of Information Technology : Toward A Unified View 1. *MIS Quarterly*, 27(3), 425–478.
- Venkatesh, V., Thong, J. Y. L., & Xu, X. (2012). Consumer Acceptance and Use of Information Technology: Extending the Unified Theory of Acceptance and Use of Technology1. *MIS Quarterly*, 36(1), 157–178.
- Wahyuni, R. (2015). Pengaruh Persepsi Kegunaan, Kemudahan, Keamanan dan Kerahasiaan, dan Kecepatan Terhadap Intensitas Perilaku dalam Penggunaan E-Filing (Studi Pada Wajib Pajak Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Senapelan). *Jom FEKON*, 2(2), 1–15.
- Widhiarso, W. (2010). Pengembangan Skala Psikologi : Lima Kategori Respons ataukah Empat Kategori Respons ?, 1–5.
- Williams, M. D., Rana, N. P., & Dwivedi, Y. K. (2015). The Unified Theory of Acceptance and Use of Technology ( UTAUT ): a Literature Review. *Journal of Enterprise Information Management*, 28(3), 443–448. <https://doi.org/10.1108/JEIM-09-2014-0088>
- Xinli, H. (2015). Effectiveness of information technology in reducing corruption in China. *Electronic Library*, 33(1), 52–64. <https://doi.org/10.1108/EL-11-2012-0148>
- Zaidi, S. K. R., Henderson, C. D., & Gupta, G. (2017). The Moderating Effect of culture on e-filing taxes: evodence from India. *Journal of Accounting in Emerging Economies Article Information*, 7(1), 134–152.

# LAMPIRAN

**LAMPIRAN 1****Kuesioner Penelitian**

**UNIVERSITAS  
ISLAM  
INDONESIA**

***Kuesioner Mengenai Penggunaan e-Filing  
Perpajakan***

**Di Daerah Istimewa Yogyakarta**



### **Kuesioner Mengenai Penggunaan *e-Filing***

Kuesioner ini dirancang untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi penggunaan dan kepuasan pengguna dari *e-Filing* terhadap kepatuhan pajak di Daerah Istimewa Yogyakarta. Untuk kepentingan ini, saya sangat menghargai dan berterima kasih, jika anda dapat meluangkan waktu sekitar lima belas menit untuk menyelesaikan kuesioner ini. partisipasi anda sangat berharga untuk membantu saya menyelesaikan studi S1 di Universitas Islam Indonesia.

Kuesioner ini tanpa identitas dan sifatnya sukarela. Partisipan mempunyai kebebasan untuk membatalkannya kapan saja, tanpa konsekuensi. Semua jawaban hanya akan digunakan untuk penelitian akademik dan aksesnya terbatas bagi peneliti.

Silahkan memilih jawaban yang paling sesuai dengan kondisi anda. Tidak ada jawaban benar atau salah. Bila anda memerlukan ringkasan hasil studi ini, silahkan mengisi formulir pada lembar terakhir kuesioner ini.

Jika ada pertanyaan terkait dengan kuesioner ini, anda dapat menghubungi kami di +62 813 290 99470 (email: 14312530@students.uii.ac.id).

Hormat kami,

Riri Novita Kara

### Kuesioner Mengenai Penggunaan *e-Filing* Pajak

Dalam studi ini, *e-Filing* didefinisikan sebagai suatu cara penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) secara elektronik yang dilakukan secara online dan real time melalui internet pada website Direktorat Jenderal Pajak (<http://www.pajak.go.id>) atau Penyedia Layanan SPT Elektronik atau Application Service Provider (ASP).

Tujuan dari kuesioner ini adalah untuk menganalisis kesuksesan sistem dari *e-Filing* pajak di Yogyakarta.

Kuesioner terdiri dari 11 (sebelas) bagian. Sepuluh bagian pertama berisi aspek-aspek yang mempengaruhi wajib pajak orang pribadi dalam menggunakan *e-Filing* pajak, sedangkan bagian sebelas berisi tentang informasi demografi.

Silahkan jawab pernyataan-pernyataan di bawah dengan memberi tanda cek (√) pada tempat yang tersedia (  ) untuk jawaban yang paling sesuai dengan kondisi anda.













**Untuk bagian berikut di bawah ini, silakan menjawab dengan memberi tanda cek (√) untuk jawaban yang paling sesuai menurut anda pada (  ) atau dengan mengisi tempat yang telah tersedia.**

**Bagian 11**
**Informasi Demografi**

1. Jenis kelamin:  Pria  Wanita
2. Kelompok usia:
  - Kurang dari 20 tahun
  - 20+ s/d 30 tahun
  - 30+ s/d 40 tahun
  - 40+ s/d 50 tahun
  - 50+ s/d 60 tahun
  - Lebih dari 60 tahun
3. Apakah pendidikan terakhir anda?
  - Sekolah Menengah Atas atau yang sederajat
  - Diploma atau yang sederajat
  - Sarjana atau yang sederajat
  - Doktoral atau yang sederajat
  - Profesi
  - Lain-lain. Harap disebutkan \_\_\_\_\_
4. Latar belakang pendidikan
  - Sains dan Teknik (Komputer, Matematika, Fisika, Kimia, Teknik)
  - Seni, Sosial dan Humaniora (Sosial, Politik, Budaya, Psikologi, Bahasa, Seni)
  - Kesehatan (Kedokteran, Farmasi, Keperawatan, Kesehatan masyarakat)
  - Bisnis (Manajemen, Akuntansi, Keuangan, Ekonomi, Pemasaran)

- Hukum
- Pendidikan
- Lain-lain. Harap disebutkan \_\_\_\_\_

## 5. Pekerjaan

- Direktur/Manajer\*
- Staff
- Guru/Dosen\*
- Mahasiswa (diploma/sarjana/master/doctoral)\*
- Programmer/spesialis Teknologi Informasi
- Profesi (Pengacara/Akuntan/Dokter/Konsultan)\*
- Bapak/Ibu rumah tangga\*
- Wiraswasta
- Lain-lain. Harap disebutkan \_\_\_\_\_

\*) *coret yang tidak perlu*

## 6. Pendapatan kotor per bulan (sebelum pajak)

- Rp. 4.500.000 s/d Rp. 7.000.000
- Rp. 7.000.001 s/d Rp. 10.000.000
- Rp. 10.000.001 s/d Rp. 15.000.000
- Rp. 15.000.001 s/d Rp. 20.000.000
- Lebih dari Rp. 20.000.000

## 7. Tersedia koneksi di rumah

- Ya
- Tidak

## 8. Seberapa lama pengalaman penggunaan internet anda?

- Kurang dari 1 tahun
- 1 s/d 3 tahun
- 3 s/d 6 tahun
- Lebih dari 6 tahun

### Komentar Tambahan

Bila anda ingin memberikan komentar tambahan untuk studi ini, silakan mengisi pada bagian yang telah disediakan di bawah ini.

---



---



---



---



---



---

*Terima kasih atas partisipasi dan kerjasama anda dalam studi ini. Mohon dipastikan bahwa anda telah melengkapi dengan menjawab semua bagian.*

### Permintaan Hasil Studi

Saya berminat untuk mengetahui hasil-hasil dari studi ini. Silakan kirim ke:\*\*)

Nama : \_\_\_\_\_

Alamat surat : \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ Kode Pos \_\_\_\_\_

E-mail : \_\_\_\_\_

Pilihan hasil studi :  Print out (via pos)  file (via e-mail)

\*\*\*) Opsi di atas dapat diganti dengan memberikan kartu nama anda.

## LAMPIRAN 2

## Data Hasil Penelitian

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21
No.	KI1	KI2	KI3	KI4	KI5	KI6	KS1	KS2	KS3	KS4	KL1	KL2	KL3	KM1	KM2	KM3	KM4	PS1	PS2	PS3	EU1
1	5	5	5	5	5	5	5	6	4	5	5	5	5	6	6	4	4	3	4	4	3
2	5	4	4	5	3	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4
3	5	6	5	5	6	5	6	5	5	6	5	5	5	4	5	5	6	6	6	6	6
4	5	4	4	4	4	5	6	5	5	6	6	5	4	5	4	4	6	6	4	6	3
5	3	2	2	5	5	5	2	5	5	4	5	5	3	3	2	3	5	3	3	3	2
6	5	4	4	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	3
7	6	5	6	5	4	4	5	4	6	5	5	5	4	6	5	6	5	4	6	6	5
8	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	5
9	3	2	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3
10	5	5	4	5	5	4	5	5	6	6	5	5	5	4	4	3	5	6	2	6	6
11	5	5	4	5	4	4	4	5	5	5	4	5	5	4	3	4	5	4	3	5	4
12	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5
13	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4	3	3	5	5	5	5	5
14	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	6	5	4	4	4	5	5	6	5	5	4
15	5	5	5	5	6	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	2	5	5	5	5
16	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4
17	5	5	6	5	5	6	5	6	6	5	5	6	5	5	5	5	5	4	4	5	5
18	5	5	4	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4
19	5	4	4	5	5	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3

## Lanjutan Data Hasil Penelitian

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	
No.	KI1	KI2	KI3	KI4	KI5	KI6	KS1	KS2	KS3	KS4	KL1	KL2	KL3	KM1	KM2	KM3	KM4	PS1	PS2	PS3	EU1	
20	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
21	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4
22	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	3	3	4	5	5	2	5	4	4
23	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	6	5	5
24	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5
25	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5
26	6	6	6	6	6	6	4	6	6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
27	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2
28	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
29	5	6	3	5	5	5	5	6	6	6	4	5	5	4	5	5	6	5	4	6	4	4
30	5	5	4	4	4	4	3	4	5	5	5	5	4	1	3	4	1	2	2	2	2	2
31	3	2	2	3	4	3	2	3	2	3	3	2	3	2	2	3	5	3	2	3	2	2
32	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	5	4	5	4	4
33	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	2	2	5	3	3	3	3	5
34	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4
35	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	3	4	3	6	3	3	3	3	5
36	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3
37	5	5	5	6	6	6	4	5	5	6	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5
38	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	3	5	5	5
39	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
40	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	3
41	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	6	5





## Lanjutan Data Hasil Penelitian

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21
No.	KI1	KI2	KI3	KI4	KI5	KI6	KS1	KS2	KS3	KS4	KL1	KL2	KL3	KM1	KM2	KM3	KM4	PS1	PS2	PS3	EU1
64	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	4	3	2	5	2	2	5	2
65	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4
66	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5
67	5	5	5	5	5	5	2	2	5	4	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	3
68	4	3	3	4	3	3	2	3	3	4	4	4	4	2	2	3	3	3	3	3	2
69	4	3	3	4	3	3	2	3	3	4	4	4	4	2	2	3	3	3	3	3	2
70	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	5	4
71	5	4	4	5	4	4	3	4	4	3	4	5	3	4	4	4	4	4	3	4	4
72	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3
73	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4
74	6	5	5	5	5	6	6	5	5	6	5	5	5	5	5	6	6	6	6	6	6
75	5	3	4	5	4	4	5	4	5	5	5	4	4	4	4	5	4	3	2	4	4
76	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	6	5	2	5	4
77	6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	6	5	6	4
78	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	2	5	5	5	5	5	5	1	5	5
79	4	4	4	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4	4	4	5	5	4	5	4
80	5	4	4	4	5	5	3	3	5	4	5	3	4	4	3	3	5	5	4	4	3
81	5	4	5	5	5	5	5	4	6	6	6	6	6	5	6	5	6	6	6	6	5
82	5	4	4	6	6	6	4	5	5	5	5	3	2	3	5	3	5	6	5	5	3
83	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5
84	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	6	4	3	4	4
85	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	2	4	5	4	4	6	2	2	5	5



## Lanjutan Data Hasil Penelitian

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21
No.	KI1	KI2	KI3	KI4	KI5	KI6	KS1	KS2	KS3	KS4	KL1	KL2	KL3	KM1	KM2	KM3	KM4	PS1	PS2	PS3	EU1
108	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4
109	5	5	4	4	4	4	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	2	2	5	5
110	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5
111	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	2	2	3	4
112	5	5	5	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
113	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	2	2	2	5
114	5	4	5	5	5	6	6	6	5	5	6	4	4	3	3	3	4	4	2	4	3
115	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	4	4	4	5	5
116	5	4	5	5	5	4	3	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	6	5
117	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	2	5	5
118	5	5	5	6	6	6	5	6	6	6	5	5	6	6	4	6	4	6	6	6	5
119	5	5	5	5	6	5	4	4	4	5	4	4	4	6	5	5	5	5	4	3	5
120	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	4	4	5	4	4	5	5	3	3	3	4
121	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
122	4	5	4	3	5	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	5	6	5	5	5	4
123	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
124	6	6	6	6	5	5	5	6	5	6	5	5	4	5	6	6	5	6	5	6	6
125	5	5	5	6	6	6	5	6	6	6	5	5	6	6	4	6	4	6	6	6	5
126	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	6	5	4	5	5	5	5
127	4	4	4	5	4	6	4	4	5	5	5	5	4	3	3	4	5	5	5	5	3
128	5	5	4	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5
129	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
130	6	6	5	5	5	5	6	6	6	5	5	5	5	6	5	5	5	6	5	5	6



## Lanjutan Data Hasil Penelitian

	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	41
No.	EU2	EU3	EU4	EH1	EH2	EH3	EH4	P1	P2	P3	KP1	KP2	KP3	KP4	KeP1	KeP2	KeP3	KeP4	KeP5	KeP6
23	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5
24	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5
25	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
26	5	5	5	5	5	5	5	6	6	6	6	6	6	6	5	5	5	5	6	6
27	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
28	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
29	5	5	5	5	6	5	5	5	5	6	6	6	5	5	5	6	5	5	6	5
30	2	2	2	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	5	5	6	5	6	6
31	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	6	5	5	5	5	5
32	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4
33	5	5	3	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5
34	4	4	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5
35	4	5	3	5	5	5	5	5	6	6	5	6	6	6	5	5	5	5	5	5
36	4	3	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
37	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	6	5	5	5
38	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5
39	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
40	4	4	3	5	5	4	4	3	3	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4
41	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	6	5	5	5	6
42	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
43	3	3	3	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
44	3	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5



## Lanjutan Data Hasil Penelitian

	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	41
No.	EU2	EU3	EU4	EH1	EH2	EH3	EH4	P1	P2	P3	KP1	KP2	KP3	KP4	KeP1	KeP2	KeP3	KeP4	KeP5	KeP6
67	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5
68	3	1	1	3	2	4	3	2	3	4	3	4	4	4	4	4	5	2	4	2
69	3	1	1	3	2	4	3	2	3	4	3	4	4	4	4	4	5	2	4	2
70	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
71	4	3	3	4	4	3	4	5	4	5	4	4	3	4	5	3	4	4	4	3
72	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3
73	5	5	4	6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5
74	5	5	5	6	5	5	6	6	6	6	5	6	5	6	6	6	6	6	6	6
75	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	4
76	4	4	5	6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	6	5	5	4	5	5
77	5	4	4	6	5	5	6	6	6	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5
78	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	3
79	4	3	3	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5
80	3	3	3	5	5	4	5	4	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5
81	4	5	4	5	6	6	5	6	6	6	6	6	6	6	5	5	5	6	6	6
82	3	3	3	5	5	5	5	3	2	5	5	5	5	4	5	6	5	5	6	5
83	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5
84	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
85	5	5	2	6	5	5	6	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5
86	4	4	3	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	3	4	4	5	4	5	5
87	3	2	3	3	3	3	4	4	3	4	3	4	3	3	3	4	5	5	4	5
88	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	3	5	5

## Lanjutan Data Hasil Penelitian

	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	41
No.	EU2	EU3	EU4	EH1	EH2	EH3	EH4	P1	P2	P3	KP1	KP2	KP3	KP4	KeP1	KeP2	KeP3	KeP4	KeP5	KeP6
89	2	2	2	4	4	3	3	4	3	3	2	2	2	2	5	5	5	2	5	5
90	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
91	4	5	3	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5
92	2	2	2	5	4	4	4	2	2	3	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5
93	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
94	5	6	5	5	5	5	5	5	5	6	5	5	5	5	6	5	5	4	5	5
95	2	2	2	4	4	4	4	5	5	5	3	3	3	3	5	5	5	5	5	5
96	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5
97	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4
98	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	6
99	3	2	2	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	5	5	5	5	5	5
100	5	5	5	6	6	6	6	5	5	5	5	5	5	5	6	6	6	6	6	6
101	4	5	4	5	5	5	5	5	6	6	5	5	5	5	5	6	6	5	5	5
102	4	4	4	6	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	6	4	5	6	6
103	4	5	6	6	5	5	5	5	5	5	5	6	5	6	5	6	5	5	5	5
104	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
105	5	5	6	6	6	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	3
106	6	6	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
107	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
108	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
109	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
110	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	6	5	5	5	5	5



## Lanjutan Data Hasil Penelitian

	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	41
No.	EU2	EU3	EU4	EH1	EH2	EH3	EH4	P1	P2	P3	KP1	KP2	KP3	KP4	KeP1	KeP2	KeP3	KeP4	KeP5	KeP6
111	4	4	3	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4
112	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	6	5	5	5	5	5
113	5	5	5	5	5	5	5	6	6	6	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5
114	4	3	3	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
115	5	5	5	6	6	6	6	6	6	6	5	6	5	5	4	5	5	5	5	5
116	5	5	5	6	6	5	6	6	6	6	5	5	6	5	6	5	6	4	6	6
117	5	5	4	5	6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	6	5
118	5	5	6	6	6	6	6	6	5	6	6	6	5	6	6	6	4	4	5	5
119	5	4	5	5	4	3	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4
120	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	3
121	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
122	4	5	4	5	5	4	4	3	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5
123	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
124	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
125	5	5	6	6	6	6	6	6	5	6	6	6	5	6	6	6	4	4	5	5
126	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4
127	4	3	3	5	4	5	5	4	5	4	4	5	5	4	2	4	6	3	4	3
128	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
129	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
130	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	5	5	4	3	4	3

## Lanjutan Data Hasil Penelitian

	42	43	44	45	46	47	48	49	50
No.	KeP7	JK	KU	P	Lb_P	Pek	Pen	KI	PI
1	5	2	5	2	7	2	1	2	1
2	5	2	5	3	2	2	1	1	3
3	5	1	5	3	7	9	1	1	4
4	5	2	4	2	4	2	1	2	1
5	5	2	4	1	7	2	1	2	2
6	4	2	5	1	2	2	1	2	1
7	6	2	4	3	1	9	1	1	4
8	4	2	5	6	6	9	1	1	4
9	2	1	4	3	2	9	1	2	4
10	5	1	4	1	2	2	1	2	2
11	5	1	4	3	2	2	1	1	1
12	5	2	4	1	6	2	1	1	1
13	5	2	4	3	1	2	1	2	4
14	5	1	3	1	2	2	1	2	2
15	5	2	4	3	2	2	1	2	4
16	5	1	5	3	2	2	1	2	1
17	5	1	5	1	2	2	1	2	2
18	5	1	5	1	2	2	1	2	1
19	5	1	3	2	4	2	1	1	4
20	5	1	3	2	2	2	1	2	4
21	4	1	5	1	7	2	1	2	4
22	5	1	3	1	2	2	1	2	2

## Lanjutan Data Hasil Penelitian

	42	43	44	45	46	47	48	49	50
No.	KeP7	JK	KU	P	Lb_P	Pek	Pen	KI	PI
23	5	2	2	3	4	2	1	1	4
24	5	1	3	2	1	2	1	1	4
25	5	2	3	2	1	2	1	2	4
26	6	1	5	3	4	9	2	1	4
27	3	1	5	3	5	1	1	2	2
28	5	2	5	1	2	2	1	2	2
29	4	1	4	1	7	2	1	1	3
30	6	1	4	3	2	2	1	2	4
31	5	1	5	3	2	2	1	2	2
32	4	1	4	1	2	2	1	2	2
33	5	1	5	3	2	9	1	1	3
34	5	2	5	3	5	2	1	2	2
35	5	1	4	6	7	9	1	1	4
36	5	2	5	3	5	9	1	1	3
37	5	1	4	3	4	2	1	2	3
38	5	2	4	3	4	2	1	2	3
39	5	2	5	3	6	2	1	1	2
40	5	1	5	3	5	2	1	2	2
41	6	1	5	3	2	9	1	1	2
42	5	2	3	1	4	2	1	2	3
43	5	2	4	3	6	9	1	1	4
44	5	2	5	3	6	9	1	2	3

## Lanjutan Data Hasil Penelitian

	42	43	44	45	46	47	48	49	50
No.	KeP7	JK	KU	P	Lb_P	Pek	Pen	KI	PI
45	5	2	4	1	2	2	1	2	4
46	5	1	3	6	6	2	1	1	3
47	5	2	4	1	2	2	1	2	2
48	5	1	5	3	2	9	1	1	4
49	5	2	5	3	4	9	1	1	4
50	5	2	5	3	6	9	1	1	4
51	4	1	4	3	2	9	1	2	3
52	6	2	5	3	6	9	1	2	3
53	5	2	3	3	4	2	1	2	2
54	4	1	5	3	2	9	1	2	2
55	5	2	5	4	5	9	2	1	3
56	6	1	4	1	4	2	1	2	2
57	4	2	4	1	2	9	1	2	2
58	5	1	5	1	4	2	1	1	3
59	5	2	5	1	4	9	1	1	2
60	6	2	5	2	2	9	2	1	4
61	4	2	5	3	2	2	1	2	2
62	4	1	5	3	4	1	1	1	2
63	4	2	4	3	2	9	1	1	4
64	3	2	4	3	2	2	1	1	2
65	5	2	5	3	2	9	1	1	3
66	5	2	3	3	2	2	1	1	4

## Lanjutan Data Hasil Penelitian

	42	43	44	45	46	47	48	49	50
No.	KeP7	JK	KU	P	Lb_P	Pek	Pen	KI	PI
67	5	2	5	2	7	9	1	1	4
68	4	1	4	1	1	9	1	2	2
69	4	1	5	2	2	9	1	2	2
70	5	1	5	3	4	9	1	2	3
71	4	2	3	3	2	2	1	2	4
72	4	2	3	3	2	2	1	2	4
73	5	1	4	1	1	9	1	1	2
74	6	1	4	6	2	2	1	1	4
75	4	1	2	3	1	2	1	1	4
76	5	1	4	1	2	2	1	2	2
77	5	2	4	3	4	9	1	1	4
78	3	1	5	4	1	9	1	1	4
79	5	2	4	1	1	9	1	2	2
80	5	1	4	3	1	2	1	1	4
81	6	2	5	3	2	9	1	1	4
82	5	1	5	1	7	9	1	2	2
83	5	2	3	1	4	9	1	2	4
84	5	2	4	3	2	2	1	2	2
85	1	2	5	3	2	1	1	1	2
86	5	1	3	3	2	2	1	2	4
87	5	2	3	3	5	2	2	2	2
88	3	2	4	2	7	2	1	2	4

## Lanjutan Data Hasil Penelitian

	42	43	44	45	46	47	48	49	50
No.	KeP7	JK	KU	P	Lb_P	Pek	Pen	KI	PI
89	3	1	3	3	2	2	1	2	4
90	5	2	3	3	4	2	1	2	4
91	5	2	5	1	1	2	1	1	2
92	5	2	5	1	2	9	1	2	1
93	5	2	4	1	4	2	1	1	1
94	5	1	3	3	5	2	1	2	4
95	5	2	3	3	5	2	1	1	4
96	5	2	4	3	5	9	1	2	2
97	4	2	3	3	5	9	1	1	4
98	5	1	3	3	5	2	1	1	4
99	5	2	5	1	2	2	1	1	2
100	6	1	4	3	5	9	1	1	4
101	5	2	3	3	1	2	1	1	4
102	4	1	5	3	2	9	1	2	3
103	6	2	5	3	2	9	1	1	4
104	5	2	5	1	4	2	1	1	3
105	3	1	4	3	4	2	1	1	4
106	5	1	4	3	2	9	1	1	4
107	5	2	4	2	4	2	1	2	3
108	5	2	2	2	4	2	1	2	2
109	5	2	3	3	4	2	1	2	4
110	5	2	2	3	4	2	1	1	3

## Lanjutan Data Hasil Penelitian

	42	43	44	45	46	47	48	49	50
No.	KeP7	JK	KU	P	Lb_P	Pek	Pen	KI	PI
111	4	1	4	3	3	2	1	1	2
112	5	2	2	3	5	9	1	1	3
113	5	2	4	3	4	9	2	1	4
114	5	2	5	1	2	2	1	2	2
115	5	2	2	3	4	6	1	1	4
116	5	1	2	2	4	2	1	1	3
117	5	1	2	2	4	2	1	2	4
118	4	1	2	2	4	2	1	1	2
119	4	2	2	2	4	4	4	1	1
120	3	1	2	3	6	4	1	2	4
121	6	2	1	3	5	4	1	2	3
122	5	1	2	1	1	2	1	2	2
123	5	2	1	1	3	8	1	1	2
124	6	2	2	3	4	2	2	1	3
125	4	1	2	2	4	2	1	1	2
126	4	1	2	3	1	2	1	2	4
127	4	1	3	1	2	2	1	2	4
128	5	2	2	2	4	2	1	1	4
129	5	1	2	3	1	8	2	1	2
130	3	2	2	6	1	3	1	1	4

## LAMPIRAN 3

## Output PLS

	<b>Original Sample (O)</b>	<b>Sample Mean (M)</b>	<b>Standard Deviation (STDEV)</b>	<b>T Statistics ( O/STDEV )</b>	<b>P Values</b>
EH1 <- EH	0,903	0,901	0,025	36,741	0,000
EH2 <- EH	0,932	0,931	0,016	57,892	0,000
EH3 <- EH	0,908	0,908	0,020	45,577	0,000
EH4 <- EH	0,915	0,913	0,020	45,319	0,000
EU1 <- EU	0,939	0,938	0,013	70,716	0,000
EU2 <- EU	0,936	0,936	0,012	80,636	0,000
EU3 <- EU	0,950	0,950	0,009	106,832	0,000
EU4 <- EU	0,867	0,865	0,031	28,070	0,000
KI1 <- KI	0,845	0,841	0,034	25,095	0,000
KI2 <- KI	0,822	0,819	0,035	23,651	0,000
KI3 <- KI	0,841	0,839	0,031	27,478	0,000
KI4 <- KI	0,831	0,829	0,031	26,915	0,000
KI5 <- KI	0,808	0,806	0,037	21,958	0,000
KI6 <- KI	0,839	0,835	0,038	22,133	0,000
KL1 <- KL	0,802	0,802	0,042	19,173	0,000
KL2 <- KL	0,890	0,884	0,034	26,173	0,000
KL3 <- KL	0,830	0,833	0,035	23,675	0,000
KM1 <- KM	0,924	0,924	0,013	72,710	0,000
KM2 <- KM	0,880	0,879	0,028	31,036	0,000
KM3 <- KM	0,894	0,894	0,016	55,300	0,000
KP1 <- KP	0,937	0,938	0,014	65,950	0,000
KP2 <- KP	0,954	0,954	0,012	82,337	0,000
KP3 <- KP	0,913	0,910	0,037	24,878	0,000
KP4 <- KP	0,949	0,949	0,012	79,963	0,000
KS1 <- KS	0,844	0,842	0,030	28,116	0,000
KS2 <- KS	0,892	0,890	0,023	38,704	0,000
KS3 <- KS	0,917	0,918	0,019	48,173	0,000
KS4 <- KS	0,905	0,905	0,020	45,743	0,000
KeP1 <- KeP	0,625	0,621	0,078	8,042	0,000
KeP2 <- KeP	0,811	0,812	0,038	21,167	0,000
KeP3 <- KeP	0,727	0,728	0,076	9,520	0,000
KeP4 <- KeP	0,713	0,718	0,064	11,073	0,000
KeP5 <- KeP	0,849	0,852	0,035	24,287	0,000



	<b>Original Sample (O)</b>	<b>Sample Mean (M)</b>	<b>Standard Deviation (STDEV)</b>	<b>T Statistics ( O/STDEV )</b>	<b>P Values</b>
KeP6 <- KeP	0,807	0,805	0,061	13,140	0,000
KeP7 <- KeP	0,763	0,760	0,079	9,724	0,000
P1 <- P	0,908	0,909	0,023	39,138	0,000
P2 <- P	0,928	0,928	0,016	59,498	0,000
P3 <- P	0,839	0,835	0,059	14,227	0,000
PS2 <- PS	0,851	0,845	0,036	23,581	0,000
PS3 <- PS	0,880	0,882	0,021	42,177	0,000

**Path Coefficient (Mean, ST Dev, T Value)**

	<b>Original Sample (O)</b>	<b>Sample Mean (M)</b>	<b>Standard Deviation (STDEV)</b>	<b>T Statistics ( O/STDEV )</b>	<b>P Values</b>
EH -> P	0,266	0,271	0,101	2,634	0,009
EU -> P	0,388	0,373	0,139	2,797	0,005
KI -> KP	0,313	0,317	0,117	2,672	0,008
KI -> P	0,094	0,105	0,130	0,727	0,467
KL -> KP	0,164	0,169	0,106	1,543	0,124
KL -> P	0,084	0,070	0,123	0,682	0,495
KM -> P	0,102	0,094	0,107	0,950	0,343
KP -> KeP	0,362	0,361	0,127	2,851	0,005
KS -> KP	0,366	0,356	0,117	3,126	0,002
KS -> P	-0,167	-0,155	0,136	1,226	0,221
P -> KeP	0,257	0,267	0,117	2,196	0,029
PS -> P	0,119	0,126	0,093	1,273	0,204

### Overview

	Cronbach's Alpha	rho_A	Composite Reliability	Average Variance Extracted (AVE)	R Square
EH	0,935	0,936	0,953	0,836	0,0000
EU	0,942	0,946	0,959	0,853	0,0000
KI	0,910	0,912	0,931	0,691	0,0000
KL	0,793	0,793	0,879	0,708	0,0000
KM	0,882	0,885	0,927	0,809	0,0000
KP	0,955	0,958	0,967	0,881	0,5982
KS	0,912	0,915	0,938	0,792	0,0000
KeP	0,876	0,890	0,905	0,577	0,3203
P	0,871	0,876	0,921	0,796	0,5752
PS	0,850	0,868	0,908	0,767	0,0000

### Latent Variable Correlation

	EH	EU	KI	KL	KM	KP	KS	KeP	P	PS
EH	1,000	0,719	0,726	0,629	0,661	0,738	0,722	0,631	0,675	0,528
EU	0,719	1,000	0,725	0,563	0,783	0,707	0,721	0,402	0,723	0,591
KI	0,726	0,725	1,000	0,680	0,702	0,731	0,836	0,541	0,621	0,534
KL	0,629	0,563	0,680	1,000	0,576	0,641	0,722	0,438	0,527	0,473
KM	0,661	0,783	0,702	0,576	1,000	0,666	0,683	0,378	0,652	0,598
KP	0,738	0,707	0,731	0,641	0,666	1,000	0,747	0,546	0,715	0,521
KS	0,722	0,721	0,836	0,722	0,683	0,747	1,000	0,483	0,575	0,521
KeP	0,631	0,402	0,541	0,438	0,378	0,546	0,483	1,000	0,516	0,460
P	0,675	0,723	0,621	0,527	0,652	0,715	0,575	0,516	1,000	0,552
PS	0,528	0,591	0,534	0,473	0,598	0,521	0,521	0,460	0,552	1,000

