

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN KUALITAS SISTEM TERHADAP  
MINAT PENGGUNAAN *E-FILING* DENGAN PERSEPSI KEMUDAHAN  
PENGGUNAAN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING**



**SKRIPSI**

Oleh:

Nama: Januar Erfan Baikhuni  
No. Mahasiswa: 14312547

**FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA  
YOGYAKARTA**

**2018**

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN KUALITAS SISTEM TERHADAP  
MINAT PENGGUNAAN *E-FILING* DENGAN PERSEPSI KEMUDAHAN  
PENGGUNAAN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING**

**SKRIPSI**

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

Oleh:

Nama: Januar Erfan Baikhuni  
No. Mahasiswa: 14312547

**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/sanksi apapun sesuai peraturan yang berlaku.”

Yogyakarta, 19 April 2018

Penulis,

  
MATERAI  
TIMPEL  
C 72AEF962264862  
6000  
ENAM RIBU RUPIAH  
( Januar Erfan Baikhuni )

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN KUALITAS SISTEM TERHADAP  
MINAT PENGGUNAAN *E-FILING* DENGAN PERSEPSI KEMUDAHAN  
PENGGUNAAN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING**

SKRIPSI

Diajukan oleh:

Nama: Januar Erfan Baikhuni  
No. Mahasiswa: 14312547

Telah disetujui oleh Dosen Pembimbing

Pada Tanggal 24 - 1 - 2018

Dosen Pembimbing



( Isti Rahayu, Dra. M.Si., Ak. )

**BERITA ACARA UJIAN TUGAS AKHIR /SKRIPSI**

SKRIPSI BERJUDUL

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN KUALITAS SISTEM TERHADAP MINAT  
PENGUNAAN E-FILLING DENGAN PERSEPSI KEMUDAHAN PENGGUNAAN  
SEBAGAI VARIABEL INTERVENING**

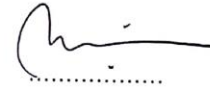
Disusun Oleh : **JANUAR ERFAN BAIKHUNI**

Nomor Mahasiswa : **14312547**

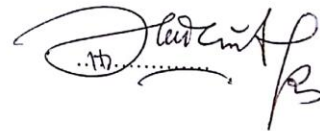
Telah dipertahankan di depan Tim Penguji dan dinyatakan **LULUS**

Pada hari Senin, tanggal: 21 Mei 2018

Penguji/ Pembimbing Skripsi : Isti Rahayu, Dra., M.Si, Ak, Cert, SAP




Penguji : Herlina Rahmawati Dewi, SE.,M.Sc.



Mengetahui  
Dekan Fakultas Ekonomi  
Universitas Islam Indonesia



  
Dr. D. Agus Harjito, M.Si.

## KATA PENGANTAR



*Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh*

Dengan memanjatkan puji dan syukur kita atas kehadiran Allah *Subhanahu wata'ala* dengan segala rahmat, nikmat, rezeki serta karunia-Nya. Dan tak lupa shalawat beserta salam kepada junjungan Nabi Muhammad *Shallallahu 'alaihi wasallam* beserta para sahabat, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Pengaruh Kualitas Layanan dan Kualitas Sistem terhadap Minat Penggunaan *E-Filing* dengan Persepsi Kemudahan Penggunaan sebagai Variabel Intervening”.

Skripsi ini disusun untuk memenuhi syarat akademik dalam mencapai gelar sarjana pada Program Studi Akuntansi, Fakultas Ekonomi, Universitas Islam Indonesia. Skripsi ini dapat terselesaikan atas berkat bantuan yang diberikan berbagai pihak kepada penulis. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya kepada:

1. Allah *Subhanahu wata'ala*, Tuhan Semesta Alam yang mencintai hamba-Nya dengan senantiasa memberikan kesehatan, kesempatan, kemudahan, serta menjawab setiap doa hamba-Nya dalam menjalani keseharian sebagai seorang muslim yang berjuang menuntut ilmu di jalan-Nya. Penulis sangat bersyukur atas nikmat yang telah Engkau berikan, Ya Rabb.
2. Nabi Muhammad *Shallallahu 'alaihi wasallam*, baginda Rasulullah yang selalu merindukan ummatnya, suri tauladan bagi seluruh khalifah di muka bumi.

Semoga keteladanan beliau dalam segala hal akan terus menjadi pedoman bagi penulis dalam memperbaiki diri dengan menjalani kehidupan sebagai seorang muslim, pelajar dan calon pemimpin di masa mendatang.

3. Bapak Erfin Yunizar dan Ibu Reni Puji Utami sebagai Orang tua penulis yang dengan sabar dan disiplin selalu membimbing penulis. Karena mereka penulis selalu semangat dan pantang menyerah untuk menghadapi segala cobaan. Hanya doa terbaik dari seorang anak yang dapat penulis berikan kepada bapak dan ibu serta semoga bapak dan ibu selalu dalam lindungan Allah *Subhanahu wata'ala*.
4. Daegal Prayoga sebagai adik penulis. Penulis bersyukur karena memiliki adik yang pintar yang membuat penulis untuk selalu termotivasi akan menjadi kakak yang lebih baik. Semoga kita selalu rukun sehingga dapat menjadikan keluarga ini menjadi keluarga yang besar serta menjadi anak yang sholeh.
5. Isti Rahayu, Dra. M.Si., Ak. selaku dosen pembimbing skripsi penulis. Karena tanpa beliau penulis tidak bisa berbuat banyak tentang penelitian ini. Beliau adalah salah satu dosen yang mempunyai kesabaran dan ketelitian dalam membimbing penulis untuk segera menyelesaikan penelitian ini.
6. Kontrakan 07 sebagai keluarga kecil penulis yang terdiri dari Ardyan Iqbal Ratnandar Putra, Fathur Amar Fauzan, Muhammad Rafli Farandy, Resnu Rahadian Widodo. Ucapan terima kasih dari lubuk hati yang paling dalam karena telah menjadi keluarga kecil ari awal perkuliahan hingga penulis dapat menyelesaikan gelar S-1 ini. Tak banyak kata-kata yang dapat penulis berikan

dari semua kenangan yang telah kita lalui bersama. Tetaplah jaga persahabatan ini supaya kekal abadi selamanya sampai akhirat dan selalu ingatlah perjuangan kita dalam menapaki jenjang perkuliahan ini. Semoga kita dapat segera mencapai impian kita bersama-sama.

7. Widya Kusuma Wardani dan Rafidah Ilhami Hartoto. Terima kasih telah selalu bersama sejak awal kuliah hingga sekarang.
8. Semua pihak yang telah membantu dalam proses penulisan skripsi ini yang tidak bias penulis sebutkan satu per satu.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran pembaca untuk dapat diperbaiki pada penelitian selanjutnya. Akhir kata, penulis mengucapkan terima kasih atas dukungan dari semua pihak. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca.

*Wassalamu 'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh*

Yogyakarta, 19 April 2018

Penulis,

(Januar Erfan Baikhuni)



## DAFTAR ISI

Halaman Sampul .....	i
Halaman Judul.....	ii
Halaman Pernyataan Bebas Plagiarisme.....	iii
Halaman Pengesahan .....	iv
Berita Acara Ujian Skripsi .....	v
Kata Pengantar .....	vi
Daftar Isi.....	ix
Daftar Tabel .....	xiii
Daftar Gambar.....	xv
Daftar Lampiran .....	xvi
Abstrak .....	xvii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	6
1.3 Tujuan Penelitian.....	7
1.4 Manfaat Penelitian.....	8
1.5 Sistematika penulisan .....	9

BAB II KAJIAN PUSTAKA .....	11
2.1 Landasan teori .....	11
2.1.1 <i>Technology Acceptance Model</i> (TAM).....	11
2.1.2 Model Kesuksesan Sistem Teknologi Informasi DeLone & McLean .....	13
2.1.3 Minat perilaku wajib pajak .....	17
2.1.4 Kualitas layanan.....	19
2.1.5 Persepsi Kemudahan Penggunaan .....	20
2.1.6 Kualitas sistem .....	21
2.2 Penelitian Terdahulu.....	22
2.3 Hipotesis .....	26
2.4 Kerangka Pemikiran .....	33
BAB III METODE PENELITIAN.....	34
3.1 Populasi dan sampel .....	34
3.2 Teknik Pengumpulan Data .....	34
3.3 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional .....	35
3.3.1 Variabel Dependen .....	35
3.3.2 Variabel Independen.....	35
3.3.3 Variabel Intervening .....	36

3.4 Metode Analisis Data .....	37
3.4.1 Statistik Deskriptif .....	37
3.4.2 Uji Validitas .....	37
3.4.3 Uji Reliabilitas .....	38
3.4.4 Uji Asumsi Klasik.....	38
3.5 Pengujian Hipotesis .....	39
3.5.1 Analisis Regresi Linier Berganda .....	39
3.5.2 Path Analisis .....	40
3.5.3 Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	41
3.5.4 Hipotesa Operasional.....	42
3.5.5 Uji Hipotesis .....	43
<b>BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>44</b>
4.1 Hasil Pengumpulan Data .....	44
4.2 Karakteristik Responden .....	44
4.3 Metode Analisis Data .....	48
4.3.1 Statistik Deskriptif .....	48
4.3.2 Uji Validitas .....	50
4.3.3 Uji Reliabilitas .....	52

4.4 Uji Asumsi Klasik .....	53
4.4.1 Uji Normalitas.....	53
4.4.2 Uji Multikolinieritas.....	54
4.4.3 Uji Heteroskedastisitas .....	55
4.5 Hasil Pengujian Hipotesis .....	57
4.5.1 Hasil Analisis Regresi Berganda Model 1 .....	57
4.5.2 Hasil Analisis Regresi Berganda Model 2.....	58
4.5.3 Path Analisis .....	59
4.5.4 Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	60
4.5.5 Hasil Pengujian Hipotesis.....	62
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>70</b>
5.1 Kesimpulan.....	70
5.2 Implikasi Penelitian.....	72
5.3 Keterbatasan Penelitian .....	73
5.4 Saran .....	73
Daftar Pustaka .....	74
Daftar Lampiran .....	77

## **DAFTAR TABEL**

Tabel 4.1 Hasil Pengumpulan Data.....	44
Tabel 4.2 Jenis Kelamin Responden .....	45
Tabel 4.3 Usia .....	45
Tabel 4.4 Pendidikan Terakhir .....	46
Tabel 4.5 Jabatan.....	47
Tabel 4.6 Pengalaman Penggunaan.....	47
Tabel 4.7 Hasil Statistik Deskriptif.....	48
Tabel 4.8 Uji Validitas .....	51
Tabel 4.8 Uji Validitas (Lanjutan) .....	52
Tabel 4.9 Uji Reliabilitas .....	53
Tabel 4.10 Uji Normalitas.....	54
Tabel 4.11 Uji Multikolinieritas Model 1 .....	55
Tabel 4.12 Uji Multikolinieritas Model 2 .....	55
Tabel 4.13 Uji Heteroskedastisitas Model 1 .....	56
Tabel 4.14 Uji Heteroskedastisitas Model 2 .....	56
Tabel 4.15 Analisis Regresi Berganda Model 1.....	57
Tabel 4.16 Analisis Regresi Berganda Model 2.....	58

Tabel 4.17 Koefisien Determinasi Model 1 .....	61
Tabel 4.18 Koefisien Determinasi Model 2 .....	61

## **DAFTAR GAMBAR**

Gambar 2.1 Model Technology Acceptance Model (TAM).....	12
Gambar 2.2 Model DeLone & McLean (1992) .....	13
Gambar 2.3 Model Seddon (1997) yang menggabungkan dua model varian.....	15
Gambar 2.4 Model kesuksesan sistem informasi DeLone & McLean diperbarui .....	17
Gambar 4.1 Path Analysis.....	60

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	77
Lampiran 2 Tabulasi Data.....	82
Lampiran 3 Hasil Statistik Deskriptif .....	98
Lampiran 4 Hasil Uji Validitas .....	101
Lampiran 5 Hasil Uji Reliabilitas .....	103
Lampiran 6 Hasil Uji Asumsi Klasik.....	105
Lampiran 7 Hasil Uji Regresi Linier Berganda .....	108
Lampiran 8 Hasil Uji Koefisien Determinasi.....	109



## ABSTRACT

*This research paper aims to determine the effect of service quality and system quality on the interest of using e-filing with perception of ease of use as intervening variable. The research data was collected from the questionnaire of 120 respondents who were employees of Bank Jatim Kota Madiun. Samples were selected using non-probability method. Hypothesis testing in this study using multiple regression analysis and path analysis. The data test is done by using SPSS. The results of this study indicate that the quality of service, system quality, perceived ease of use have a significant positive effect on the interest of use e-filing. Quality of service and system quality affect the interest of using e-filing through ease of use.*

**Keywords:** *Quality of Service, Quality of System, Interest in Use of E-filing, Ease of Use Perception*

## ABSTRAK

Artikel ini adalah hasil penelitian yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan dan kualitas sistem terhadap minat penggunaan e-filing dengan persepsi kemudahan penggunaan sebagai variabel intervening. Data penelitian diperoleh dari hasil pengumpulan kuesioner 120 responden yang merupakan pegawai Bank Jatim Kota Madiun. Sampel dipilih dengan menggunakan metode *non-probability*. Pengujian hipotesis dalam penelitian ini menggunakan analisis regresi berganda dan analisis jalur. Pengujian data dilakukan dengan menggunakan SPSS. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas layanan, kualitas sistem, persepsi kemudahan penggunaan berpengaruh positif signifikan terhadap minat penggunaan *e-filing*. Kualitas layanan dan kualitas sistem berpengaruh terhadap minat penggunaan *e-filing* melalui kemudahan penggunaan.

**Kata kunci:** Kualitas Layanan, Kualitas Sistem, Minat Penggunaan *E-filing*, Persepsi Kemudahan Penggunaan

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Penerimaan pajak menjadi sumber pendapatan negara yang semakin hari semakin penting. Pajak merupakan pendapatan negara yang paling besar. Penerimaan pajak berasal dari iuran yang harus dibayar oleh rakyat sebagai konsekuensi berlakunya Undang-Undang. Wajib Pajak tidak mendapat imbalan langsung dari iuran yang dibayarkan, sehingga Wajib Pajak enggan untuk membayar pajak, padahal pajak bertujuan meningkatkan kesejahteraan masyarakat dalam bentuk peningkatan maupun perbaikan sarana publik. Menyikapi hal tersebut, maka DJP meningkatkan kualitas pelayanan bagi Wajib Pajak untuk pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT) baik SPT Masa maupun SPT Tahunan (Widyadinata & Toly, 2014).

Kemajuan teknologi dan informasi di Indonesia seperti sekarang ini menuntut agar seluruh instrumen masyarakat tanggap dengan berbagai kemajuan untuk mencari informasi yang dibutuhkan (Kirana, 2017). Perpajakan di Indonesia memanfaatkan sistem informasi dan teknologi informasi dalam pengelolaan administrasi perpajakan, baik untuk keperluan Direktorat Jenderal Pajak (DJP) maupun masyarakat atau wajib pajak. Pengelolaan pajak sebelumnya dilakukan secara manual yang membutuhkan banyak waktu dan kertas kemudian dikembangkan dengan menggunakan sistem informasi dan teknologi yang bertujuan untuk memudahkan wajib pajak dalam

pelaporan pajak. Mengantisipasi perkembangan informasi dan teknologi, Direktorat Jenderal Pajak berusaha untuk memenuhi aspirasi Wajib Pajak dengan mempermudah tata cara pelaporan SPT baik itu SPT Masa maupun SPT Tahunan (Wahyuni, 2015).

Salah satu bentuk modernisasi administrasi perpajakan adalah penggunaan teknologi informasi dalam penyampaian surat pemberitahuan pajak (SPT) melalui fasilitas *e-filing*. *E-filing* adalah sebuah layanan pengiriman atau penyampaian Surat Pemberitahuan Pajak (SPT) secara elektronik baik untuk Orang Pribadi (OP) maupun Badan dengan jenis Pajak Penghasilan (PPh) dan Pajak Pertambahan Nilai (PPN) ke Direktorat Jenderal Pajak (DJP) menggunakan jaringan internet melalui ASP (*Application Service Provider* atau Penyedia Jasa Aplikasi). Layanan *e-filing* berbasis internet sangat berpotensi di Indonesia karena berdasarkan survei (*Internet World Stat*, Juni 2017) Indonesia masuk menjadi tiga besar terbanyak pada proporsi negara pengguna *internet* di Asia.

Tujuan utama *e-filing* adalah untuk meningkatkan pelayanan kepada publik dengan memfasilitasi pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT) secara elektronik melalui media internet kepada Wajib Pajak. *E-filing* memudahkan wajib pajak untuk melaporkan pajak karena wajib pajak tidak diharuskan untuk mendatangi secara langsung ke Kantor Pelayanan Pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakannya atau dengan mengirimnya melalui Kantor Pos secara tercatat atau ketentuan lain sesuai dengan Undang-undang. Hal ini akan membantu memangkas biaya dan waktu yang dibutuhkan oleh Wajib Pajak untuk mempersiapkan, memproses, dan melaporkan SPT ke kantor pajak secara benar dan tepat waktu (Lie & Sadjarto, 2013).

Saat ini, penyampain SPT menggunakan *e-filing* masih belum diwajibkan oleh DJP atau masih bersifat optional, sehingga wajib pajak masih bisa memilih untuk penyampaian SPT secara manual atau melalui *e-filing*. Agung Prabowo, Kepala KPP Pratama Yogyakarta menjelaskan bahwa jumlah wajib pajak yang melaporkan SPT tahunan sebanyak 32.285 laporan. Jumlah itu terdiri dari 20.452 dengan *e-filing* dan 11.833 lewat cara manual (Tribunjogja, Maret 2017).

Penelitian ini mengacu pada penelitian yang dilakukan oleh Mustapha, Normala, & Sheikh, (2015) yaitu membahas faktor-faktor yang mempengaruhi penggunaan *e-filing* oleh wajib pajak sebagai sarana penyampaian SPT masa secara *online* dan *realtime*. Penelitian tersebut menguji pengaruh intervening persepsi kemudahan penggunaan terhadap hubungan antara kualitas layanan pajak dan sistem pajak online. Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa persepsi kemudahan penggunaan memiliki pengaruh intervening yang signifikan terhadap hubungan antara kualitas layanan pajak dan sistem pajak online. Sedangkan kualitas layanan pajak memiliki hubungan signifikan yang positif dengan sistem pajak online. Di samping itu peneliti juga menggunakan beberapa penelitian yang relevan dengan penelitian Mustapha, Normala, & Sheikh, (2015) dan beberapa penelitian yang relevan dilakukan oleh Mujiyati, Karmila, & Wahyuningtyas, (2015), Oktapiani & Riana, (2016), Lestari & Asyik, (2015), Oktavia, Saraswati, & Baridwan, (2013), Safaruddin, (2010), (Supriyono, 2017), (Muharor, Busaini, & Fitriah, 2012), Tallaha, Shukor, & Hassan, (2014), Kirana, (2010).

Mustapha, Normala, & Sheikh, (2015) hasil penelitian menunjukkan bahwa *perceived ease of use* berpengaruh signifikan terhadap hubungan antara kualitas layanan pajak dengan sistem pajak online, dan kualitas pelayanan perpajakan memiliki hubungan signifikan yang positif dengan sistem pajak online. Mujiyati, Karmila, & Wahyuningtyas, (2015) hasil penelitian ini menunjukkan bahwa persepsi kegunaan, persepsi kemudahan, kompleksitas, kesukarelaan, pengalaman, keamanan dan kerahasiaan, dan kesiapan informasi teknologi wajib pajak berpengaruh signifikan terhadap intensitas perilaku dalam menggunakan *e-filing*. Oktapiani & Riana, (2016) hasil penelitian ini terbukti kualitas pelayanan mempengaruhi intensitas pengguna, intensitas kepuasan penggunaan mempengaruhi pengguna, dan kepuasan pengguna mempengaruhi manfaat bersih.

Oktavia et al., (2013) hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas sistem yang baik akan mempengaruhi penggunaan sistem dan akan memberikan kepuasan bagi pengguna. Safaruddin, (2010) hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas sistem informasi berpengaruh terhadap persepsi kegunaan dan persepsi kemudahan penggunaan dalam penerimaan teknologi informasi. Persepsi kemudahan penggunaan berpengaruh terhadap persepsi kegunaan dan penerimaan teknologi informasi.

Supriyono, (2017) hasil penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat hubungan positif dan signifikan antara: kualitas sistem dengan penggunaan, kualitas layanan dengan penggunaan. Muharor, Busaini, & Fitriah, (2012) Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas sistem berpengaruh positif terhadap penggunaan dan

kepuasan pengguna, kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna tetapi berpengaruh negatif terhadap penggunaan. Tallaha, Shukor, & Hassan, (2014) Hasil penelitian menunjukkan bahwa *perceived ease of use* berhubungan positif dengan niat pembayar pajak untuk menggunakan *E-filing*. Kirana, (2010) Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa Kualitas sistem secara signifikan berpengaruh positif terhadap penggunaan sistem.

Mustapha, Normala, & Sheikh, (2015) menunjukkan adanya hubungan positif yang signifikan antara kualitas pelayanan perpajakan dan penggunaan sistem pajak online, sedangkan menurut Wang & Liao, (2008) Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan tidak berpengaruh terhadap penggunaan. Penelitian yang dilakukan oleh Mustapha et al., (2015) menunjukkan bahwa ada hubungan positif langsung antara persepsi kemudahan penggunaan dan sistem pajak online yang signifikan. Hasil penelitian tersebut berbeda dengan Yadav, Chauhan, & Pathak, (2015) persepsi kemudahan penggunaan tidak memiliki pengaruh positif yang signifikan.

Berdasarkan hasil penelitian sebelumnya yang belum konsisten dan masih banyak wajib pajak yang melaporkan secara manual maka peneliti akan menggunakan variabel yang digunakan dalam penelitian Mustapha, Normala, & Sheikh, (2015) yaitu variabel persepsi kemudahan penggunaan sebagai variabel intervening, kualitas layanan sebagai variabel independen dan peneliti menambahkan satu variabel independen lainnya untuk mempengaruhi minat wajib pajak dalam menggunakan *e-*

*filing* yaitu kualitas sistem yang telah diteliti oleh Safaruddin (2010), Lestari & Asyik (2015) dan Oktavia et al., (2013) .

Berdasarkan latar belakang tersebut maka peneliti bermaksud menyusun penelitian dengan judul “**Pengaruh Kualitas Layanan dan Kualitas Sistem Terhadap Minat Penggunaan *E-filing* dengan Persepsi Kemudahan Penggunaan sebagai Variabel Intervening**”.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka permasalahan pada penelitian ini adalah:

1. Bagaimana pengaruh kualitas layanan terhadap minat wajib pajak untuk menggunakan *e-filing*?
2. Bagaimana pengaruh Persepsi kemudahan penggunaan terhadap minat wajib pajak untuk menggunakan *e-filing*?
3. Bagaimana pengaruh kualitas layanan terhadap Persepsi kemudahan penggunaan?
4. Bagaimana pengaruh kualitas layanan terhadap minat wajib pajak untuk menggunakan *e-filing* dengan Persepsi kemudahan penggunaan sebagai variabel *intervening*?
5. Bagaimana pengaruh kualitas sistem terhadap minat wajib pajak untuk menggunakan *e-filing*?

6. Bagaimana pengaruh sistem layanan terhadap Persepsi kemudahan penggunaan?
7. Bagaimana pengaruh kualitas sistem terhadap minat wajib pajak untuk menggunakan *e-filing* dengan persepsi kemudahan penggunaan sebagai variabel *intervening*?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mendapatkan bukti pengaruh kualitas layanan terhadap minat wajib pajak menggunakan *e-filing*?
2. Untuk mendapatkan bukti pengaruh Persepsi kemudahan penggunaan terhadap minat wajib pajak menggunakan *e-filing*
3. Untuk mendapatkan bukti pengaruh kualitas layanan terhadap Persepsi kemudahan penggunaan?
4. Untuk mendapatkan bukti pengaruh kualitas layanan terhadap minat wajib pajak menggunakan *e-filing* dengan Persepsi kemudahan penggunaan sebagai variabel *intervening*
5. Untuk mendapatkan bukti pengaruh kualitas sistem penggunaan terhadap minat wajib pajak menggunakan *e-filing*
6. Untuk mendapatkan bukti pengaruh kualitas sistem terhadap Persepsi kemudahan penggunaan?



7. Untuk mendapatkan bukti pengaruh kualitas sistem terhadap minat wajib pajak menggunakan *e-filing* dengan Persepsi kemudahan penggunaan sebagai variabel *intervening*.

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

1. Manfaat Secara Teoritis

Hasil penelitian ini dapat memberikan kontribusi bagi para akademisi dalam mengembangkan penelitian dimasa yang akan datang. Selain itu, hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan referensi khususnya dibidang akuntansi mengenai minat wajib pajak dalam menggunakan *e-filing*.

2. Manfaat Secara Praktis

- a. Bagi Peneliti Lain

Hasil penelitian ini diharapkan juga dapat berkontribusi sebagai literatur untuk penelitian selanjutnya mengenai minat wajib pajak dalam menggunakan *e-filing*.

- b. Bagi Direktorat Jendral Pajak (DJP)

- i. Hasil penelitian ini dapat diharapkan dapat memberikan umpan balik untuk meningkatkan pelayanan terutama bagian sistem informasi dan pemeliharaan sistem informasi perpajakan.

- ii. Menjadi dasar pertimbangan untuk Direktorat Jendral Pajak (DJP) dalam melakukan pembinaan, pengawasan, pengelolaan dan tindak lanjut terhadap sistem perpajakan.

## **1.5 Sistematika penulisan**

Dalam penyusunan penelitian ini, sistematika penulisan yang digunakan peneliti adalah:

### **BAB I: PENDAHULUAN**

Dalam bab ini akan diuraikan secara garis besar mengenai latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, serta sistematika penulisan.

### **BAB II: KAJIAN PUSTAKA**

Dalam bab ini akan diuraikan mengenai teori-teori yang melandasi penelitian ini. Di dalamnya terdapat penelitian-penelitian terdahulu, kerangka pemikiran, dan hipotesis penelitian.

### **BAB III: METODE PENELITIAN**

Bab ini berisi tentang variabel penelitian dan definisi operasional variabel yang diperlukan dalam penelitian, penentuan besarnya sampel, jenis dan sumber data, metode pengumpulan data dan metode analisis yang akan digunakan untuk pengujian data.

### **BAB IV: ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN**

Dalam bab ini dijelaskan tentang deskripsi objek penelitian, analisis data, disertai dengan pembahasannya dari hasil penelitian.

## BAB V: KESIMPULAN

Dalam bab ini akan ditarik kesimpulan tentang hasil penelitian serta saran yang sesuai dengan hasil penelitian yang telah dilakukan.

## BAB II

### KAJIAN PUSTAKA

#### 2.1 Landasan teori

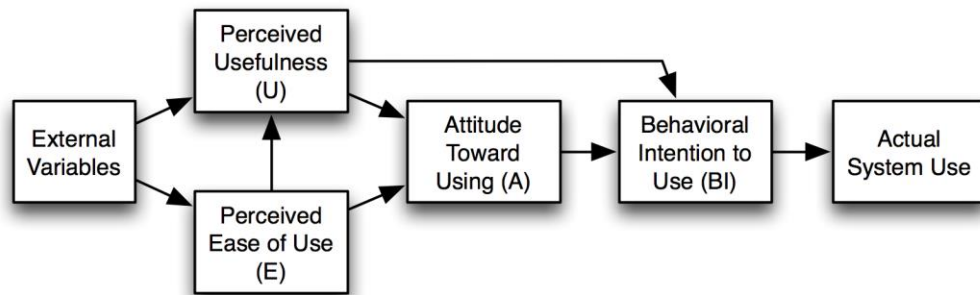
##### 2.1.1 *Technology Acceptance Model* (TAM)

*Technology Acceptance Model* (TAM) merupakan salah satu model yang dibangun untuk menganalisis dan memahami faktor-faktor yang mempengaruhi diterimanya penggunaan teknologi komputer yang diperkenalkan pertama kali oleh Fred Davis pada tahun 1986. TAM merupakan hasil pengembangan dari *Theory of Reasoned Action* (TRA), yang lebih dahulu dikembangkan oleh Fishbein dan Ajzen pada 1980.

TAM bertujuan untuk menjelaskan dan memperkirakan penerimaan (acceptance) pengguna terhadap suatu sistem informasi. TAM menyediakan suatu basis teoritis untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi penerimaan terhadap suatu teknologi dalam suatu organisasi. TAM menjelaskan hubungan sebab akibat antara keyakinan (akan manfaat suatu sistem informasi dan kemudahan penggunaannya) dan perilaku, tujuan/keperluan, dan penggunaan aktual dari pengguna/user suatu sistem informasi.

Model TAM sebenarnya diadopsi dari model TRA (*Theory of Reasoned Action*) yaitu teori tindakan yang beralasan dengan satu premis bahwa reaksi dan persepsi seseorang terhadap sesuatu hal, akan menentukan

sikap dan perilaku orang tersebut. Reaksi dan persepsi pengguna Teknologi Informasi (TI) akan mempengaruhi sikapnya dalam penerimaan terhadap teknologi tersebut. Salah satu faktor yang dapat mempengaruhinya adalah persepsi pengguna terhadap kemanfaatan dan kemudahan penggunaan TI sebagai suatu tindakan yang beralasan dalam konteks pengguna teknologi, sehingga alasan seseorang dalam melihat manfaat dan kemudahan penggunaan TI menjadikan tindakan/perilaku orang tersebut sebagai tolok ukur dalam penerimaan sebuah teknologi (Budi, 2010).



Gambar 2.1 Model *Technology Acceptance Model* (TAM)

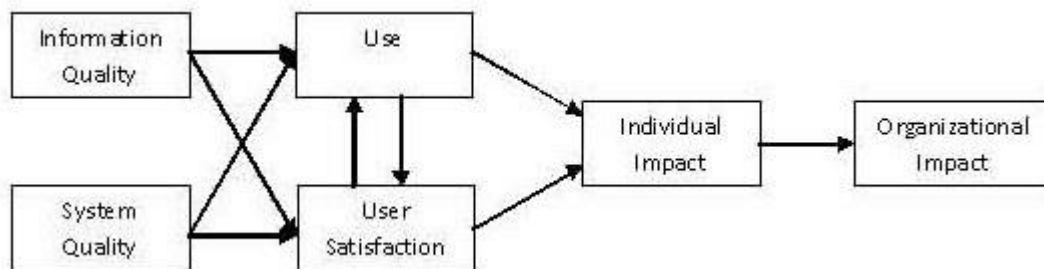
Berdasarkan Teori diatas variabel persepsi kemudahan penggunaan dalam penelitian ini dapat dihubungkan dengan teori *Technology Acceptance Model* yang bertujuan untuk menjelaskan dan memperkirakan penerimaan (*acceptance*) pengguna terhadap suatu sistem informasi, dengan adanya kemudahan dalam penggunaan *e-filing* pengguna akan tertarik untuk menggunakannya karena dirakasakan mudah dalam penggunaan. Kualitas layanan dan kualitas sistem yang bermanfaat dan sangat membantu dalam

penggunaan *e-filing* pengguna juga akan merasakan adanya kemudahan penggunaan dan kegunaan dalam *e-filing* tersebut.

### 2.1.2 Model Kesuksesan Sistem Teknologi Informasi DeLone & McLean

Petter, Delone, & Mclean (2008) telah menghasilkan sejumlah model untuk menjelaskan apa yang membuat beberapa kesuksesan Sistem Informasi. Davis's (1989) Technology Acceptance Model (TAM) menggunakan Theory of Reasoned Action and Theory of Planned Behavior (Fishbein & Ajzen, 1975) untuk menjelaskan mengapa beberapa Sistem Informasi lebih mudah diterima oleh pengguna daripada yang lain. Penerimaan, bagaimanapun tidak setara dengan kesuksesan meskipun penerimaan suatu sistem informasi merupakan prasyarat penting bagi kesuksesan (Petter et al., 2008).

DeLone & McLean, (1992) mengembangkan suatu model parsimoni yang mereka sebut dengan nama model kesuksesan sistem informasi DeLone & McLean (D&M Information System Success Model) sebagai berikut ini:

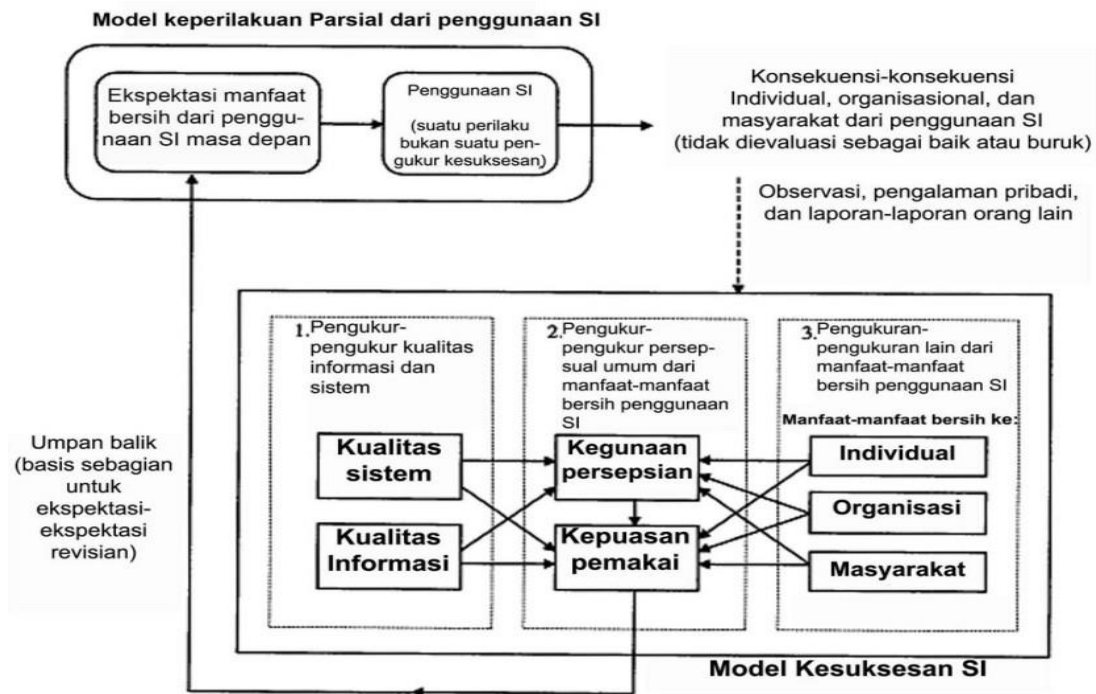


Gambar 2.2 Model DeLone & McLean (1992)

Model yang diusulkan ini merefleksikan ketergantungan dari enam pengukuran kesuksesan sistem informasi. Keenam elemen atau faktor atau komponen atau pengukuran dari model ini adalah:

1. Kualitas sistem (system quality)
2. Kualitas informasi (information quality)
3. Penggunaan (use)
4. Kepuasan pemakai (user satisfaction)
5. Dampak individual (individual impact)
6. Dampak organisasional (organizational impact)

Seddon (1997) mencoba melakukan spesifikasi ulang dan mengembangkan sedikit versi dari model D&M. Model yang dispesifikasi ulang ini tetap mempertahankan fitur-fitur di model D&M tetapi menghilangkan kebingungan yang disebabkan oleh arti ganda dari kotak-kotak dan arah-arah panahnya. Spesifikasi ulang ini dilakukan dengan memecah model D&M menjadi dua submodel varian (yaitu Use dan Success) dan menghilangkan intervensi model proses (Yudatama, 2012).



Gambar 2.3 Model Seddon (1997) yang menggabungkan dua model varian

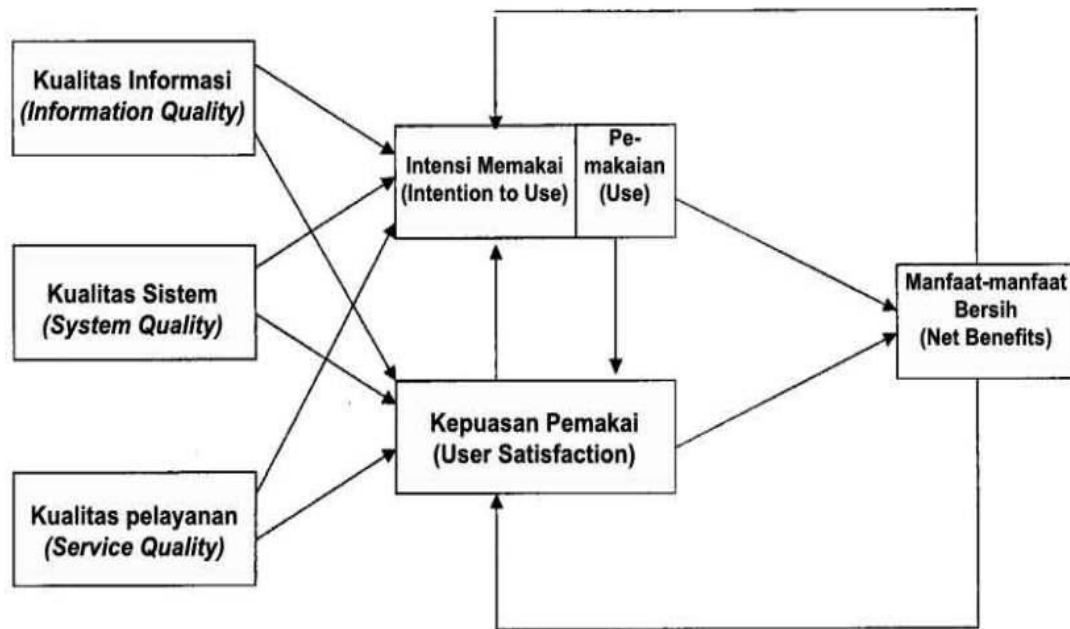
Dari kontribusi-kontribusi penelitian-penelitian sebelumnya dan akibat perubahan-perubahan dari peran dan penanganan sistem informasi yang telah berkembang, Delone & Mclean (2003) memperbarui modelnya dan menyebutnya sebagai model kesuksesan sistem informasi D&M yang diperbarui (updated D&M IS Success model). Hal-hal yang diperbarui ini adalah sebagai berikut ini.

1. Menambah dimensi kualitas pelayanan (service quality) sebagai tambahan dari dimensi-dimensi kualitas yang sudah ada, yaitu kualitas sistem (system quality) dan kualitas informasi (information quality).



2. Menggabungkan dampak individual (individual impact) dan dampak organisasional (organizational impact) menjadi satu variabel yaitu manfaat-manfaat bersih (net benefits). Alasan terjadinya penggabungan adalah dampak dari sistem informasi yang dipandang sudah meningkat tidak hanya dampaknya pada pemakai individual dan organisasi saja, tetapi dampaknya sudah ke grup pemakai, ke antar organisasi, konsumen, pemasok, sosial bahkan ke negara. Tujuan penggabungan ini adalah untuk menjaga model tetap sederhana (parsimony).
3. Menambahkan dimensi minat memakai (intention to use) sebagai alternatif dari dimensi pemakaian (use). DeLone & McLean (2003) mengusulkan pengukuran alternatif, yaitu minat memakai (intention to use). Minat memakai adalah suatu sikap (attitude), sedang pemakaian (use) adalah suatu perilaku (behavior). DeLone & McLean (2003) juga berargumentasi dengan mengganti pemakaian (use) memecahkan masalah yang dikritik oleh Seddon (1997) tentang model proses lawan model kausal.

Dengan adanya beberapa penambahan variabel pada model, maka model DeLone & McLean yang telah diperbarui (2003) nampak sebagai berikut:



Gambar 2.4 Model kesuksesan sistem informasi DeLone & McLean diperbarui

Berdasarkan Teori diatas variabel kualitas layanan dan kualitas sistem dalam penelitian ini dapat dihubungkan dengan teori Kesuksesan Sistem Informasi DeLone & McLean yang bertujuan untuk menjelaskan apa yang membuat beberapa kesuksesan Sistem Informasi, dengan adanya kualitas layanan dan kualitas sistem yang diberikan baik dan memuaskan maka penggunaan akan tertarik akan menggunakan *e-filing*.

### 2.1.3 Minat perilaku wajib pajak

Menurut Munabari, (2014) mendefinisikan minat adalah suatu kecenderungan yang tinggi terhadap suatu hal atau aktivitas tanpa adanya paksaan, dengan kata lain minat merupakan suatu rasa lebih suka dan rasa

keterikatan pada suatu hal atau aktivitas, tanpa adanya paksaan dari pihak lain. Diantara faktor-faktor yang mempengaruhi yaitu dari (1) Faktor dorongan dari dalam (2) Faktor motif sosial dan (3) Faktor emosional. Minat merupakan langkah atau perilaku yang menjadi salah satu tolak ukur dengan mengedepankan kekuatan dari tujuan seseorang untuk melakukan tindakan, sedangkan tindakan yang selama ini dilakukan adalah tindakan untuk menyelesaikan suatu langkah dengan berbagai upaya agar langkahnya berhasil (Novarina, 2005 dalam (Kirana, 2017). Berdasarkan berbagai pendapat di atas dapat disimpulkan bahwa minat adalah ketertarikan seseorang akan sesuatu hal dibandingkan dengan hal yang lainnya, yang menurut persepsinya hal tersebut memiliki keunggulan daripada yang lainnya, sehingga dapat menggerakkan perilaku atau mendorong seseorang untuk memilihnya.

Minat wajib pajak adalah ketertarikan dari wajib pajak dalam penggunaan sistem pelaporan kewajiban pajak secara online (*e-filing*). Ketertarikan wajib pajak disini didefinisikan sebagai ketertarikan dari dalam diri wajib pajak akan adanya sistem *e-filing*. Faktor-faktor dari dalam diri wajib pajak sangat berpengaruh dalam menerima atau penentuan keputusan wajib pajak dalam berperilaku dalam hal ini menggunakan *e-filing* daripada faktor dari luar, apabila faktor dari luar telah sangat baik dalam mempengaruhi keputusan atau ketertarikan wajib pajak namun dari dalam diri wajib pajak tidak mendukung, maka faktor dari luar tersebut tidak dapat

mendorong wajib pajak untuk memilih menggunakan *e-filing*. Hal ini dikarenakan dorongan seseorang dalam berperilaku berasal dari kombinasi dua kekuatan yaitu kekuatan internal (*internal forces*) dan kekuatan eksternal (*external forces*) namun yang paling utama berasal dari dalam diri wajib pajak. Minat untuk menggunakan *E Filling* merupakan takaran kekuatan seseorang yang mampu menunjukkan perilaku bagi terselenggaranya *E Filling* (Lie & Sadjiarto, 2013).

#### **2.1.4 Kualitas layanan**

Kualitas layanan pajak dapat didefinisikan sebagai suatu proses bantuan kepada wajib pajak dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal agar terciptanya kepuasan dan keberhasilan (Caroko, Susilo, & Z.A, 2015). Burgess & Stern, (2013) menjelaskan bahwa Kualitas layanan pajak lebih dari sekedar hubungan antara penerapan layanan elektronik dengan pasar internet, sebaliknya mereka berpendapat bahwa penilaian wajib pajak terhadap tingkat administrasi perpajakan. Pengukuran kualitas layanan pajak dari kerangka Parasuraman berfungsi sebagai elemen awal kualitas pelayanan, yang digunakan dalam penelitian ini. Oleh karena itu, penelitian ini menggabungkan kemudahan penggunaan dari Theory of Acceptance Model

menjadi variabel penting yang dapat mengintervening hubungan antara kualitas layanan pajak dan sistem pajak online (Mustapha et al., 2015).

### **2.1.5 Persepsi Kemudahan Penggunaan**

Persepsi kemudahan penggunaan yang dirasakan (PEOU) adalah sejauh mana pengguna adopsi potensial menggunakan teknologi target agar relatif bebas dari usaha (Davis, 1989). Persepsi kemudahan penggunaan didefinisikan sebagai “sejauh mana seorang individu percaya bahwa menggunakan sistem tertentu akan bebas dari usaha mental” (Hafid Nur Yudha & Isgiyarta, 2015). Jika pembayar pajak menganggap sistem pajak online mudah digunakan dan kurang rumit, kemungkinan besar hal itu diterima dan digunakan oleh pengguna potensial (Agarwal & Prasad, 2000).

Dengan demikian, hal ini akan menyebabkan kenaikan kepatuhan pajak dan kenaikan pendapatan karena pembayar pajak wiraswasta merasa mudah menggunakan sistem pajak online dalam mengisi SPT mereka. Telah banyak diteliti sebagai penentu niat perilaku dalam penerimaan teknologi (Lai, Obid, & Meera, 2004; dalam Mustapha et al., 2015). Oleh karena itu, penelitian tentang penerapan sistem pajak online telah menemukan bahwa PEOU memiliki pengaruh signifikan terhadap penggunaan teknologi (Carter & Belanger, 2003).

### 2.1.6 Kualitas sistem

Kualitas sistem merupakan karakteristik dari informasi yang melekat mengenai sistem itu sendiri. Kualitas sistem berarti kualitas dari kombinasi hardware dan software dalam sistem informasi. Menurut Hartono (2005) kualitas sistem informasi dapat didefinisikan sebagai suatu sistem dalam suatu organisasi yang merupakan kombinasi dari orang-orang, fasilitas, teknologi, media, prosedur-prosedur dan pengendalian yang ditujukan untuk mendapatkan jalur komunikasi penting, memproses tipe transaksi rutin tertentu, memberi sinyal kepada manajemen dan yang lainnya terhadap kejadian-kejadian internal dan eksternal sebagai suatu dasar informasi untuk pengambilan keputusan.

Kualitas sistem merupakan ciri karakteristik kualitas yang diinginkan dari sistem informasi itu sendiri dan kualitas informasi yang diinginkan informasi karakteristik produk (DeLone dan McLean, 1992). Kualitas sistem memiliki peranan yang sangat penting, karena semakin baik kualitas sistem maka akan menghasilkan informasi yang berkualitas bagi kebutuhan pengguna. Hal ini menunjukkan bahwa kinerja operasional sistem tersebut dinilai lebih baik, demikian pula sebaliknya apabila sistem tidak dapat menghasilkan informasi yang berkualitas, maka dapat dikatakan sistem tersebut gagal. Kualitas sistem dalam penelitian ini didefinisikan sebagai

keterkaitan fitur dalam sistem termasuk performa dan user interface (Oktavia et al., 2013).

Kualitas sistem berpengaruh positif terhadap use. Kualitas sistem *e-filing* yang baik akan mempengaruhi penggunaan sistem. Jika kualitas sistem *e-filing* handal maka pengguna akan mengulangi penggunaan sistem *e-filing* tersebut di masa yang akan datang (Oktavia et al., 2013). Penelitian Delone dan McLean (1992) menunjukkan hasil penelitian yang serupa bahwa system quality memiliki dampak yang signifikan terhadap use.

## 2.2 Penelitian Terdahulu

Mustapha et al., (2015) meneliti tentang *Tax Service Quality: The Mediating Effect of Perceived Ease of Use of the Online Tax System* di Nigeria. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *perceived ease of use* berpengaruh signifikan terhadap hubungan antara kualitas layanan pajak dengan sistem pajak online, dan kualitas pelayanan perpajakan memiliki hubungan signifikan yang positif dengan sistem pajak online.

Mujiyati, Karmila, & Wahyuningtyas, (2015) meneliti tentang Faktor Faktor Yang Mempengaruhi Penggunaan *E-filing* Bagi Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Sukoharjo dan KPP Surakarta. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa persepsi kegunaan, persepsi kemudahan, kompleksitas, kesukarelaan, pengalaman,

keamanan dan kerahasiaan, dan kesiapan informasi teknologi wajib pajak berpengaruh signifikan terhadap intensitas perilaku dalam menggunakan *e-filing*.

Oktapiani & Riana, (2016) meneliti tentang Kajian Model Kesuksesan Sistem Informasi Delone & Mclean Pada Wifi.Id Di Kotamadya Sukabumi. Dari penelitian ini terbukti kualitas pelayanan mempengaruhi intensitas pengguna, intensitas kepuasan penggunaan mempengaruhi pengguna, dan kepuasan pengguna mempengaruhi manfaat bersih.

Lestari & Asyik, (2015) meneliti tentang Pengaruh Kualitas Sistem Informasi Dan Pengetahuan Akuntansi Terhadap Kualitas Informasi Akuntansi Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa secara langsung kualitas sistem informasi dan juga variabel pengetahuan akuntansi secara simultan tidak berpengaruh signifikan terhadap kualitas informasi akuntansi. Secara tidak langsung kualitas sistem informasi terkomputerisasi dan juga pengetahuan akuntansi secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kualitas informasi akuntansi melalui *perceived ease of use*.

Oktavia et al., (2013) meneliti tentang Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kesuksesan Sistem Informasi Manajemen Daerah Dengan Pendekatan model Delone Dan Mclean yang Dimodifikasi di Kota Palangka Raya. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas sistem yang baik akan mempengaruhi penggunaan sistem dan akan memberikan kepuasan bagi pengguna.

Safaruddin, (2010) meneliti tentang Pengaruh Kualitas Sistem Informasi dan Tekanan Peraturan Terhadap Penerimaan Teknologi Informasi dengan Persepsi



Kegunaan dan Persepsi Kemudahan Penggunaan Sebagai Variabel Intervening di Kota Kendari. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas sistem informasi berpengaruh terhadap persepsi kegunaan dan persepsi kemudahan penggunaan dalam penerimaan teknologi informasi. Tekanan peraturan tidak berpengaruh terhadap persepsi kegunaan, namun tekanan peraturan berpengaruh terhadap persepsi kemudahan penggunaan dan penerimaan teknologi informasi. Persepsi kemudahan penggunaan berpengaruh terhadap persepsi kegunaan dan penerimaan teknologi informasi, sementara persepsi kegunaan tidak berpengaruh terhadap penerimaan teknologi informasi.

Supriyono, (2017) meneliti tentang Analisis Kesuksesan Sistem Informasi Perpustakaan di Universitas Negeri Yogyakarta (Uny) dengan Pendekatan Model Delone dan Mclean. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat hubungan positif dan signifikan antara: kualitas sistem dengan penggunaan, kualitas sistem dengan kepuasan pengguna, kualitas informasi dengan penggunaan, kualitas informasi dengan kepuasan pengguna, kualitas layanan dengan penggunaan, kualitas layanan dengan kepuasan pengguna, penggunaan dengan kepuasan pengguna, penggunaan dengan manfaat-manfaat bersih, kepuasan pengguna dengan manfaat-manfaat bersih.

Muharor, Busaini, & Fitriah (2012) meneliti tentang Determinan Kesuksesan Aplikasi Sia Komdanas pada Satuan Kerja di Koordinator Wilayah Pengadilan Tinggi Mataram. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel kualitas informasi berpengaruh positif terhadap penggunaan tetapi berpengaruh

negatif terhadap kepuasan pengguna, kualitas sistem berpengaruh positif terhadap penggunaan dan kepuasan pengguna, kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna tetapi berpengaruh negatif terhadap penggunaan, penggunaan tidak berpengaruh terhadap manfaat bersih dan kepuasan pengguna berpengaruh positif terhadap manfaat bersih.

Tallaha, Shukor, & Hassan, (2014) meneliti tentang *Factors Influencing E-filing Usage Among Malaysian Taxpayers: Does Tax Knowledge Matters?* di Malaysia. Hasil penelitian menunjukkan bahwa perceived usefulness, perceived ease of use dan perceived subjektif symptoms berhubungan positif, namun persepsi tentang kontrol perilaku dan pengetahuan pajak tidak terkait secara signifikan dengan niat pembayar pajak untuk menggunakan *E-filing*.

Kirana (2010) meneliti tentang Analisis Perilaku Penerimaan Wajib Pajak Terhadap Penggunaan *E-filing* di Semarang. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas informasi secara signifikan berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna. Kualitas sistem secara signifikan berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna. Kualitas informasi secara signifikan berpengaruh positif terhadap penggunaan sistem. Kualitas sistem secara signifikan berpengaruh positif terhadap penggunaan sistem. Kepuasan pengguna secara signifikan berpengaruh positif terhadap penggunaan sistem. Penggunaan sistem secara signifikan berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna. Penggunaan sistem secara signifikan berpengaruh positif terhadap dampak individual. Kepuasan pengguna

secara signifikan berpengaruh positif terhadap dampak individual. Dampak individual secara signifikan berpengaruh positif terhadap dampak organisasional.

## **2.3 Hipotesis**

### **2.3.1 Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Persepsi Kemudahan Penggunaan**

Kualitas layanan dalam penelitian ini dapat dihubungkan dengan teori *Technology Acceptance Model* yang mengungkapkan persepsi kemudahan penggunaan teknologi informasi dipengaruhi oleh variabel eksternal yaitu kualitas layanan bertujuan untuk menjelaskan dan memperkirakan penerimaan (*acceptance*) pengguna terhadap suatu sistem informasi, dengan adanya kualitas layanan yang bermanfaat dan sangat membantu dalam penggunaan *e-filing* pengguna juga akan merasakan adanya kemudahan penggunaan dan kegunaan dalam *e-filing* tersebut.

Menurut Muharor, Busaini, & Fitriah, (2012) kualitas layanan merupakan persepsi pengguna atas jasa yang diberikan oleh penyedia paket program aplikasi akuntansi. Apabila kualitas layanan atas jasa yang diberikan oleh penyedia program sangat bermanfaat dan membantu dalam menanggapi respon saat terdapat masalah pengguna merasakan adanya kemudahan penggunaan dan kegunaan dalam sistem tersebut.

Berdasarkan Mustapha et al., (2015) menunjukkan bahwa ada hubungan positif langsung antara kualitas layanan pajak dan *perceived ease of use*.

**H1: Kualitas Layanan berpengaruh positif terhadap Persepsi Kemudahan Penggunaan**

### 2.3.2 Pengaruh Persepsi Kemudahan Penggunaan Terhadap Minat Penggunaan *E-filing*

Persepsi kemudahan penggunaan dalam penelitian ini dapat dihubungkan dengan teori *Technology Acceptance Model* yang bertujuan untuk menjelaskan dan memperkirakan penerimaan (*acceptance*) pengguna terhadap suatu sistem informasi, dengan adanya kemudahan dalam penggunaan *e-filing* pengguna akan tertarik untuk menggunakannya karena dirakasakan mudah dalam penggunaan.

Persepsi kemudahan penggunaan juga menjadi penentu sistem dapat diterima atau tidak. Wajib pajak yang beranggapan bahwa *E-filing* itu mudah digunakan akan mendorong mereka untuk terus menggunakan sistem tersebut. Kemudahan yang diberikan *E-filing* akan menyebabkan wajib pajak senang dalam menggunakan dan akan mengesampingkan kekurangan yang ada dalam *E-filing* (Risdiyanto, 2014).

Hasil penelitian Mujiyati et al., (2015) menunjukkan bahwa persepsi kemudahan berpengaruh terhadap perilaku dalam menggunakan *e-filing*.

**H2: Persepsi kemudahan penggunaan berpengaruh positif terhadap minat penggunaan *E-filing*.**

### 2.3.3 Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Minat Penggunaan *E-filing*

Kualitas layanan dalam penelitian ini dapat dihubungkan dengan teori Kesuksesan Sistem Informasi DeLone & McLean yang bertujuan untuk menjelaskan apa yang membuat beberapa kesuksesan sistem informasi, dengan adanya kualitas layanan yang diberikan baik dan memuaskan maka penggunaan akan tertarik untuk menggunakan *e-filing*.

Menurut Supriyono, (2017) kualitas Layanan sistem informasi merupakan pelayanan yang di dapatkan pengguna dari pengembang sistem informasi, layanan dapat berupa update sistem informasi dan respon dari pengembang jika sistem informasi mengalami masalah. Apabila kualitas layanan yang diberikan baik dan memuaskan maka akan meningkatkan minat penggunaan *e-filing*.

Pada penelitian Oktapiani & Riana, (2016) variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap minat penggunaan. Peningkatan kualitas pelayanan akan berpengaruh besar terhadap peningkatan minat penggunaan, terbukti kualitas pelayanan mempengaruhi minat Penggunaan.

**H3: Kualitas Layanan berpengaruh positif terhadap minat penggunaan *E-filing*.**

### 2.3.4 Pengaruh Persepsi Kemudahan Penggunaan Terhadap Hubungan Antara Kualitas Layanan dan Minat Penggunaan *E-filing*.

Kualitas layanan dan persepsi kemudahan penggunaan sebagai variabel *intervening* dalam penelitian ini dapat dihubungkan dengan teori Kesuksesan

Sistem Informasi DeLone & McLean yang bertujuan untuk menjelaskan apa yang membuat beberapa kesuksesan sistem informasi, dengan adanya kualitas layanan yang diberikan mudah untuk dipahami maka penggunaan akan tertarik untuk menggunakan *e-filing*.

Layanan sistem elektronik pajak memudahkan wajib pajak untuk melaporkan pajak karena wajib pajak tidak diharuskan untuk mendatangi secara langsung ke Kantor Pelayanan Pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakannya atau dengan mengirimnya melalui Kantor Pos secara tercatat atau ketentuan lain sesuai dengan Undang-undang (Sindi Pricilia, 2016). Wajib pajak menginginkan pelaporan SPT dengan *e-filing* dilakukan dengan cara yang mudah, mudah dipahami, dan mudah dilakukan. Jika wajib pajak merasa bahwa menggunakan *e-filing* itu mudah, maka pengguna *e-filing* akan meningkat (Mujiyati et al., 2015).

Persepsi Kemudahan Penggunaan secara statistik mengintervening hubungan antara sistem pajak online dan kualitas pelayanan pajak dengan signifikan (Mustapha et al., 2015).

**H4: Kualitas layanan berpengaruh terhadap minat penggunaan *e-filing* melalui persepsi kemudahan penggunaan.**

#### 2.3.5 Pengaruh Kualitas Sistem Terhadap Persepsi Kemudahan Penggunaan.

Kualitas sistem dalam penelitian ini dapat dihubungkan dengan teori *Technology Acceptance Model* yang mengungkapkan persepsi kemudahan penggunaan teknologi informasi dipengaruhi oleh variabel eksternal yaitu

kualitas sistem bertujuan untuk menjelaskan dan memperkirakan penerimaan (*acceptance*) pengguna terhadap suatu sistem informasi, dengan adanya kualitas sistem yang bermanfaat dan sangat membantu dalam penggunaan *e-filing* pengguna juga akan merasakan adanya kemudahan penggunaan dan kegunaan dalam *e-filing* tersebut.

Dengan teknologi yang memadai pada sebuah perusahaan, pengguna merasa mampu menyesuaikan semua tugas yang diberikan dengan lebih mudah. Dengan didukung kemampuan akuntansi yang dimiliki serta yakin dengan teknologi sistem informasi akuntansi, seorang akuntan merasa lebih mudah dalam menyelesaikan semua tugas mereka (Lestari & Asyik, 2015). Menurut Safaruddin (2010) yang mengungkapkan bahwa semakin tinggi tingkat kualitas sistem informasi yang ada maka semakin sering digunakan karena pengguna merasakan adanya kemudahan penggunaan dan kegunaan dalam sistem tersebut.

Berdasarkan hasil pengujian (Lestari & Asyik, 2015) kualitas sistem informasi akuntansi berbasis komputer berpengaruh positif terhadap *perceived ease of use*. Arah hubungan positif menunjukkan bahwa semakin berkualitas sistem informasi akuntansi yang digunakan pengguna akan semakin merasa mudah dalam penggunaan.

**H5: Kualitas Sistem berpengaruh positif terhadap Persepsi Kemudahan Penggunaan**

### 2.3.6 Pengaruh Kualitas Sistem Terhadap Minat Penggunaan *E-filing*

Kualitas sistem dalam penelitian ini dapat dihubungkan dengan teori Kesuksesan Sistem Informasi DeLone & McLean yang bertujuan untuk menjelaskan apa yang membuat beberapa kesuksesan sistem informasi, dengan adanya kualitas sistem yang diberikan baik dan memuaskan maka penggunaan akan tertarik untuk menggunakan *e-filing*.

Kualitas sistem *e-filing* yang baik akan mempengaruhi penggunaan sistem. Jika kualitas sistem *e-filing* handal maka pengguna akan mengurangi penggunaan sistem *e-filing* tersebut di masa yang akan datang. Penelitian Delone dan McLean (1992) menunjukkan hasil penelitian yang serupa bahwa system quality memiliki dampak yang signifikan terhadap use. Kualitas sistem memiliki peranan yang sangat penting, karena semakin baik kualitas sistem maka akan menghasilkan informasi yang berkualitas bagi kebutuhan pengguna (Oktavia et al., 2013).

Berdasarkan hasil analisis data yang dijelaskan (Oktavia et al., 2013) penelitian ini menyatakan bahwa kualitas sistem berpengaruh positif terhadap penggunaan.

**H6: Kualitas Sistem berpengaruh positif terhadap Minat Penggunaan *E-filing*.**



### 2.3.7 Pengaruh Persepsi Kemudahan Penggunaan Terhadap Hubungan Antara Kualitas Sistem dan Minat Penggunaan *E-filing*.

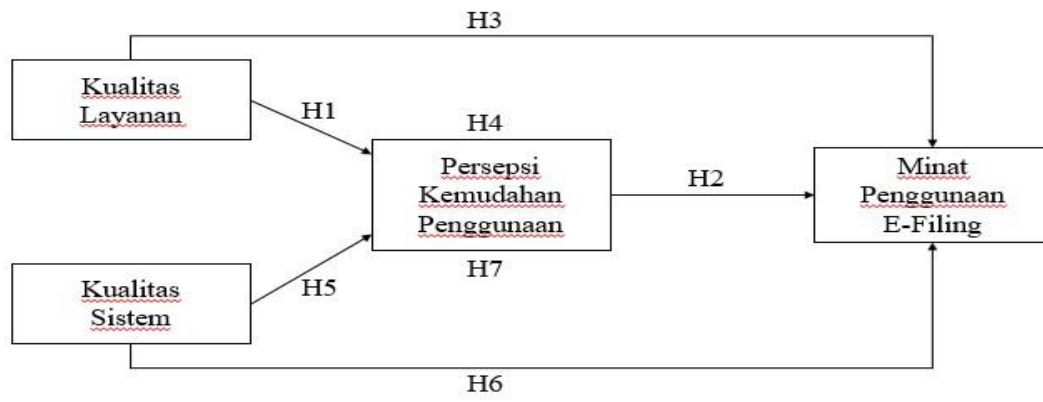
Kualitas sistem dan persepsi kemudahan penggunaan sebagai variabel *intervening* dalam penelitian ini dapat dihubungkan dengan teori Kesuksesan Sistem Informasi DeLone & McLean yang bertujuan untuk menjelaskan apa yang membuat beberapa kesuksesan sistem informasi, dengan adanya kualitas layanan yang diberikan mudah untuk digunakan maka pengguna akan tertarik untuk menggunakan *e-filing*.

Safaruddin (2010) mengungkapkan bahwa semakin tinggi kualitas sistem informasi akuntansi maka intensitas pemakaian semakin sering karena pengguna merasakan kegunaan dan kemudahan kegunaan yang didapatkan.

Hasil penelitian Safaruddin (2010) menunjukkan bahwa kualitas sistem informasi berpengaruh terhadap persepsi kemudahan penggunaan dalam penerimaan teknologi informasi.

**H7: Kualitas sistem berpengaruh terhadap minat penggunaan *e-filing* melalui persepsi kemudahan penggunaan.**

## 2.4 Kerangka Pemikiran



## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Populasi dan sampel**

Populasi penelitian ini yaitu Pegawai Bank Jatim di Kota Madiun, Jawa Timur.

Metode pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah secara *non-probability*. Menurut Sugiyono (2001) *non-probability* adalah Teknik yang tidak memberi peluang/kesempatan yang sama bagi setiap unsur anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel. Penulis akan mengumpulkan responden sebanyak-banyaknya. Pada saat pengisian kuesioner responden tidak perlu memberikan identitas guna mejamin kerahasiaan responden.

#### **3.2 Teknik Pengumpulan Data**

Pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan metode survey melalui kuesioner yang dikirimkan kepada responden. Kuesioner yang disebarkan berupa daftar pertanyaan dan pernyataan kepada responden tentang permasalahan yang berkaitan dengan objek yang diteliti. Jenis data dalam penelitian ini adalah data primer yang diperoleh dari penyebaran kuesioner kepada sejumlah narasumber yang berasal dari wajib pajak orang pribadi yang telah mencoba menggunakan *e-filing* maupun yang belum. Data primer merupakan sumber data yang diperoleh secara langsung dari sumber asli atau pihak yang diteliti. Data penelitian ini dikumpulkan dengan instrumen berupa

kuesioner dengan skala pengukuran yaitu Skala likert yang disebarakan secara langsung kepada responden.

### **3.3 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional**

#### **3.3.1 Variabel Dependenden**

##### **1. Minat Penggunaan *E-filing***

Minat wajib pajak adalah ketertarikan dari wajib pajak dalam penggunaan sistem pelaporan kewajiban pajak secara online (*e-filing*). Ketertarikan wajib pajak disini didefinisikan sebagai ketertarikan dari dalam diri wajib pajak akan adanya sistem *e-filing* (Lie & Sadjiarto, 2013). Pengukuran variabel minat penggunaan *e-filing* menggunakan hasil penelitian dari Tallaha, Shukor, & Hassan, (2014). Untuk mengukur variabel minat oenggunaan *e-filing* menggunakan skala likert 5 poin dimulai dari poin 1 sangat tidak setuju (STS), poin 2 tidak setuju (TS), poin 3 netral(N), poin 4 setuju (S), poin 5 sangat setuju (SS).

#### **3.3.2 Variabel Independen**

##### **1. Kualitas layanan**

Kualitas layanan pajak dapat didefinisikan sebagai suatu proses bantuan kepada wajib pajak dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal agar terciptanya kepuasan dan keberhasilan (Caroko et al., 2015). Pengukuran variabel kualitas layanan menggunakan hasil penelitian dari Mustapha et al., (2015). Untuk mengukur variabel kualitas

layanan menggunakan skala likert 5 poin dimulai dari poin 1 sangat tidak setuju (STS), poin 2 tidak setuju (TS), poin 3 netral(N), poin 4 setuju (S), poin 5 sangat setuju (SS).

## 2. Kualitas Sistem

Menurut Hartono (2005) kualitas sistem dapat didefinisikan sebagai suatu sistem dalam suatu organisasi yang merupakan kombinasi dari orang-orang, fasilitas, teknologi, media, prosedur-prosedur dan pengendalian yang ditujukan untuk mendapatkan jalur komunikasi penting, memproses tipe transaksi rutin tertentu, memberi sinyal kepada manajemen dan yang lainnya terhadap kejadian-kejadian internal dan eksternal sebagai suatu dasar informasi untuk pengambilan keputusan. Pengukuran variabel kualitas sistem menggunakan hasil penelitian dari Kirana, (2010). Untuk mengukur variabel kualitas sistem menggunakan skala likert 5 poin dimulai dari poin 1 sangat tidak setuju (STS), poin 2 tidak setuju (TS), poin 3 netral(N), poin 4 setuju (S), poin 5 sangat setuju (SS).

### 3.3.3 Variabel Intervening

#### 1. Persepsi Kemudahan Penggunaan

Persepsi kemudahan penggunaan didefinisikan sebagai suatu tingkat kepercayaan individu bahwa dengan menggunakan teknologi akan membawa mereka terbebas dari usaha secara fisik dan mental (Gardner & Amoroso, 2004). Pengukuran variabel persepsi kemudahan penggunaan menggunakan

hasil penelitian dari Tallaha et al., (2014). Untuk mengukur variabel persepsi kemudahan penggunaan menggunakan skala likert 5 poin dimulai dari poin 1 sangat tidak setuju (STS), poin 2 tidak setuju (TS), poin 3 netral(N), poin 4 setuju (S), poin 5 sangat setuju (SS).

### **3.4 Metode Analisis Data**

#### **3.4.1 Statistik Deskriptif**

Statistik deskriptif digunakan untuk memberikan penjelasan gambaran umum demografi responden penelitian dan deskripsi mengenai variabel-variabel penelitian untuk mengetahui distribusi frekuensi absolut yang menunjukkan minimal, maksimal, rata-rata (mean), median, dan penyimpangan baku (standar deviasi) dari masing-masing variabel penelitian (Mairani, 2016).

#### **3.4.2 Uji Validitas**

Uji validitas adalah pengujian yang dilakukan guna untuk mengetahui seberapa cermat suatu instrumen dalam mengukur apa yang ingin diukur. Item kuesioner yang tidak valid berarti tidak dapat mengukur apa yang ingin diukur, sehingga hasil yang didapat tidak dapat dipercaya, sehingga item yang tidak valid harus dibuang atau diperbaiki (Duwi, 2010).

### 3.4.3 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas yaitu untuk menguji konsistensi alat ukur, apakah hasilnya tetap konsisten jika pengukuran diulang. Instrumen kuesioner yang tidak reliabel maka tidak dapat konsisten untuk pengukuran sehingga hasil pengukuran tidak dapat dipercaya (Duwi, 2010).

### 3.4.4 Uji Asumsi Klasik

#### 1. Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel terikat, variabel bebas atau keduanya mempunyai distribusi normal atau tidak. Model regresi yang baik adalah memiliki distribusi data normal atau penyebaran data statistik pada sumbu diagonal dari grafik distribusi normal (Ghozali, 2006).

#### 2. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (Ghozali, 2006).

#### 3. Uji Heteroskedastisitas

Uji Heterokedasitas dilakukan untuk menguji apakah dalam sebuah model regresi terjadi ketidaksamaan varians dari residual pengamatan satu ke pengamatan lain (Ghozali, 2006).

### 3.5 Pengujian Hipotesis

#### 3.5.1 Analisis Regresi Linier Berganda

Penelitian ini menggunakan 2 persamaan yang digunakan untuk menguji interaksi tiga variabel, yaitu: variabel independen dengan variable dependen melalui variabel intervening, dengan persamaan regresi sebagai berikut:

1. Model 1

$$M = a + b_1X_1 + b_2X_2 + e$$

2. Model 2

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3M + e$$

Dimana:

Y = Minat menggunakan *e-filing*

M = Persepsi Kemudahan Penggunaan

a = Konstansta

$b_1, b_2, b_3$  = Koefisien regresi.

$X_1$  = Kualitas Layanan

$X_2$  = Kualitas Sistem

$e$  = Random error



### 3.5.2 Path Analysis

Path Analisis digunakan untuk mengetahui pengaruh tidak langsung kualitas layanan dan kualitas sistem terhadap minat penggunaan melalui kemudahan penggunaan. Analisis ini dihitung berdasarkan hasil regresi linier berganda pada kedua model di atas. Langkah-langkah pengujian adalah sebagai berikut:

1. Menghitung pengaruh langsung pada masing-masing jalur

Pengaruh langsung masing-masing jalur dihitung dari koefisien *standardized BETA* berdasarkan model regresi 1 dan regresi 2

2. Menghitung pengaruh tidak langsung

Pengaruh tidak langsung dihitung dengan mengalikan pengaruh masing-masing variabel

3. Pengambilan keputusan

Untuk mengambil keputusan, apakah kemudahan penggunaan sebagai variabel intervening hubungan antara kualitas layanan dan kualitas sistem terhadap minat penggunaan dilihat dengan membandingkan antara pengaruh langsung dengan tidak langsung. Jika besarnya pengaruh tidak langsung lebih tinggi dibandingkan dengan langsung, maka hipotesis dalam penelitian ini diterima.

### 3.5.3 Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) digunakan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Nilai koefisien determinasi adalah antara nol dan satu. Nilai  $R^2$  yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen amat terbatas. Nilai yang mendekati variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen.

Kelemahan mendasar penggunaan koefisien determinasi adalah bias terhadap jumlah variabel independen yang dimasukkan ke dalam model. Setiap tambahan satu variabel independen, maka  $R^2$  akan meningkat, tidak peduli apakah variabel tersebut berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen. Oleh karena itu, penelitian ini menggunakan Adjusted  $R^2$  seperti yang banyak dianjurkan oleh peneliti.

Dengan menggunakan nilai Adjusted  $R^2$  dapat mengevaluasi modul regresi mana yang terbaik. Nilai Adjusted  $R^2$  dapat naik atau turun apabila terjadi penambahan satu variabel independen ke dalam model. Dalam kenyataannya, nilai Adjusted  $R^2$  harus bernilai positif, jika didapatkan negative maka nilai Adjusted  $R^2$  dianggap bernilai nol.

### 3.5.4 Hipotesa Operasional

Berdasarkan hasil dari penelitian-penelitian sebelumnya, serta mengacu pada hipotesis teori, maka dalam penelitian ini peneliti merumuskan Hipotesis Nol ( $H_0$ ) dan Hipotesis Alternatif ( $H_A$ ) yang kemudian akan dilakukan pengujian atas hipotesis nol tersebut untuk membuktikan apakah hipotesis nol tersebut ditolak atau gagal ditolak. Hipotesis tersebut dapat dinotasikan sebagai berikut :

1.  $H_{01}$ : Kualitas Layanan tidak berpengaruh positif terhadap Persepsi Kemudahan Penggunaan ( $\beta_1 \leq 0$ )

$H_{A1}$ : Kualitas Layanan berpengaruh positif terhadap Persepsi Kemudahan Penggunaan ( $\beta_1 > 0$ )

2.  $H_{02}$ : Persepsi kemudahan penggunaan tidak berpengaruh positif terhadap minat penggunaan *E-filing*. ( $\beta_2 \leq 0$ )

$H_{A2}$ : Persepsi kemudahan penggunaan berpengaruh positif terhadap minat penggunaan *E-filing*. ( $\beta_2 > 0$ )

3.  $H_{03}$ : Kualitas Layanan tidak berpengaruh positif terhadap minat penggunaan *E-filing*. ( $\beta_3 \leq 0$ )

$H_{A3}$ : Kualitas Layanan berpengaruh positif terhadap minat penggunaan *E-filing*. ( $\beta_3 > 0$ )

4.  $H_{04}$ : Kualitas layanan tidak berpengaruh terhadap minat penggunaan *e-filing* melalui persepsi kemudahan penggunaan. ( $\beta_4 \leq 0$ )

$H_{A4}$ : Kualitas layanan berpengaruh terhadap minat penggunaan *e-filing* melalui persepsi kemudahan penggunaan. ( $\beta_4 > 0$ )

5. H<sub>05</sub>: Kualitas Sistem tidak berpengaruh positif terhadap Persepsi Kemudahan Penggunaan. ( $\beta_5 \leq 0$ )  
H<sub>A5</sub>: Kualitas Sistem berpengaruh positif terhadap Persepsi Kemudahan Penggunaan. ( $\beta_5 > 0$ )
6. H<sub>06</sub>: Kualitas Sistem tidak berpengaruh positif terhadap Minat Penggunaan *E-filing*. ( $\beta_6 \leq 0$ )  
H<sub>A6</sub>: Kualitas Sistem berpengaruh positif terhadap Minat Penggunaan *E-filing*. ( $\beta_6 > 0$ )
7. H<sub>07</sub>: Kualitas sistem tidak berpengaruh terhadap minat penggunaan *e-filing* melalui persepsi kemudahan penggunaan. ( $\beta_7 \leq 0$ )  
H<sub>A7</sub>: Kualitas sistem berpengaruh terhadap minat penggunaan *e-filing* melalui persepsi kemudahan penggunaan. ( $\beta_7 > 0$ )

### 3.5.5 Uji Hipotesis

Uji hipotesis menggunakan uji statistik t. Uji statistik t menunjukkan seberapa jauh variabel independen secara individual menerangkan variabel dependen. Pengujian dilakukan dengan menggunakan significance level 0,05 ( $\alpha=5\%$ ). Penerimaan atau penolakan hipotesis dilakukan dengan kriteria sebagai berikut:

- a) Jika nilai signifikan  $> 0,05$  maka hipotesis ditolak
- b) Jika nilai signifikan  $< 0,05$  dan arah koefisien sesuai dengan yang dihipotesiskan maka hipotesis diterima.

## BAB IV

### ANALISIS DAN PEMBAHASAN

#### 4.1 Hasil Pengumpulan Data

Responden dalam penelitian ini adalah Pegawai Bank Jatim di Kota Madiun, Jawa Timur. Adapun Hasil pengumpulan data berupa kuesioner yang berhasil dikembalikan dan memenuhi syarat adalah sebagai berikut:

**Tabel 4.1 Hasil Pengumpulan Data**

Keterangan	Jumlah
Kuesioner yang disebar	125
Kuesioner yang kembali	120
Kuesioner yang tidak lengkap	5
Kuesioner yang memenuhi syarat	120

Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa jumlah kuesioner yang disebar kepada responden yaitu sebanyak 125. Dari 125 kuesioner yang disebar, terdapat 120 kuesioner yang memenuhi syarat untuk dianalisis.

#### 4.2 Karakteristik Responden

##### 1. Jenis Kelamin

Berdasarkan jenis kelamin, responden terdiri dari 2 kategori yaitu laki-laki dan perempuan. Dari data yang diterima, peneliti mendapati responden yang mayoritas perempuan dengan jumlah 65 orang sedangkan responden laki-laki berjumlah 55 orang. Adapun informasi lebih lanjut dapat dilihat pada table 4.2.

**Tabel 4.2 Jenis Kelamin Responden**

Keterangan	Jumlah	Presentase
Laki-laki	55	45.8%
Perempuan	65	54.2%
Jumlah	120	100%

## 2. Usia

Berdasarkan usia responden terdiri dari 5 kategori yaitu 21-30 tahun, 31-40 tahun, 41-50 tahun, 51-60 tahun, dan  $\geq 61$  tahun. Dari hasil data yang diperoleh dan yang digunakan oleh peneliti sebanyak 55 responden berusia 21-30 tahun, 51 responden berusia 31-40 tahun, 7 responden berusia 41-50 tahun, 7 responden berusia 51-60 tahun. Adapun informasi lebih lanjut dapat dilihat pada table 4.3.

**Tabel 4.3 Usia**

Keterangan	Jumlah	Presentase
21-30	55	45.8%
31-40	51	42.6%
41-50	7	5.8%
51-60	7	5.8%
$\geq 61$	0	0%
Jumlah	120	100%

### 3. Pendidikan Terakhir

Berdasarkan pendidikan terakhir terdiri dari 5 kategori yaitu SMA, Diploma, S1, S2, dan S3. Dari hasil data yang diperoleh dan yang digunakan oleh peneliti sebanyak 12 responden mempunyai pendidikan terakhir Diploma, 108 responden mempunyai pendidikan terakhir S1. Adapun informasi lebih lanjut dapat dilihat pada table 4.4.

**Tabel 4.4 Pendidikan Terakhir**

Keterangan	Jumlah	Presentase
SMA	0	0%
Diploma	12	10%
S1	108	90%
S2	0	0%
S3	0	0%
Jumlah	120	100%

### 4. Jabatan

Berdasarkan Jabatan terdiri dari 5 kategori yaitu pimpinan, PBO (Personal Banking Officer), Pimpinan Capem, Penyelia, dan Staff. Dari hasil data yang diperoleh dan yang digunakan oleh peneliti sebanyak 1 responden mempunyai jabatan pimpinan capem, 21 responden mempunyai jabatan penyelia, dan 98 responden mempunyai jabatan staff. Adapun informasi lebih lanjut dapat dilihat pada table 4.5.

**Tabel 4.5 Jabatan**

Keterangan	Jumlah	Presentase
Pimpinan	0	0%
PBO	0	0%
Pimpinan Capem	1	0.84%
Penyelia	21	17.5%
Staff	98	81.6%
Jumlah	120	100%

#### 5. Pengalaman Penggunaan

Berdasarkan pengalaman penggunaan terdiri dari 3 kategori yaitu <1 tahun, 1-2 tahun, dan >2 tahun. Dari hasil data yang diperoleh dan yang digunakan oleh peneliti sebanyak 42 responden menggunakan *e-filing* <1 tahun, 47 responden menggunakan *e-filing* 1-2 tahun, dan 31 responden menggunakan *e-filing* >2 tahun. Adapun informasi lebih lanjut dapat dilihat pada table 4.6.

**Tabel 4.6 Pengalaman Penggunaan**

Keterangan	Jumlah	Presentase
<1 Tahun	42	35%
1-2 Tahun	47	39.1%
>2 Tahun	31	25.9%
Jumlah	120	100%



### 4.3 Metode Analisis Data

#### 4.3.1 Statistik Deskriptif

Statistik deskriptif ini menggunakan nilai minimum, maksimum, rata-rata (mean), dan standard deviasi atas responden dari tiap-tiap variabel. Hasil perhitungan dari keempat variabel dapat dilihat pada tabel 4.7.

**Tabel 4.7 Hasil Statistik Deskriptif**

Keterangan	N	Min	Max	Mean	Standard Deviasi
Kualitas Layanan	120	2	5	3.63	.614
Kualitas Sistem	120	2	5	3.43	.617
Kemudahan Penggunaan	120	1	5	3.72	.765
Minat Penggunaan	120	1	5	3.75	.674

Berdasarkan hasil analisis deskriptif variabel penelitian yang ditunjukkan pada tabel di atas, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Kualitas layanan memiliki nilai minimum sebesar 2 yang berarti bahwa dari seluruh responden yang memberikan penilaian terendah jawaban terhadap kualitas layanan adalah sebesar 2. Nilai maksimum sebesar 5 yang berarti bahwa dari seluruh responden yang memberikan penilaian tertinggi jawaban terhadap kualitas layanan adalah sebesar 5. Kualitas layanan memiliki nilai rata-rata

sebesar 3.63 artinya dari tanggapan 120 sampel rata-rata responden memiliki penilaian tinggi atau setuju pada variabel kualitas layanan. Standar deviasi variabel kualitas layanan sebesar 0.614 memiliki arti bahwa ukuran penyebaran data dari variabel kualitas layanan sebesar 0.614 dari 120 responden.

2. Kualitas sistem memiliki nilai minimum sebesar 2 yang berarti bahwa dari seluruh responden yang memberikan penilaian terendah jawaban terhadap kualitas sistem adalah sebesar 2. Nilai maksimum sebesar 5 yang berarti bahwa dari seluruh responden yang memberikan penilaian tertinggi jawaban terhadap kualitas sistem adalah sebesar 5. Kualitas sistem memiliki nilai rata-rata sebesar 3.43 artinya dari tanggapan 120 sampel rata-rata responden memiliki penilaian tinggi atau setuju pada variabel kualitas sistem. Standar deviasi variabel kualitas sistem sebesar 0.617 memiliki arti bahwa ukuran penyebaran data dari variabel kualitas sistem sebesar 0.617 dari 120 responden.
3. Kemudahan penggunaan memiliki nilai minimum sebesar 1 yang berarti bahwa dari seluruh responden yang memberikan penilaian terendah jawaban terhadap kemudahan penggunaan adalah sebesar 1. Nilai maksimum sebesar 5 yang berarti bahwa dari seluruh responden yang memberikan penilaian tertinggi jawaban terhadap kemudahan penggunaan adalah sebesar 5. Kemudahan penggunaan

memiliki nilai rata-rata sebesar 3.72 artinya dari tanggapan 120 sampel rata-rata responden memiliki penilaian tinggi atau setuju pada variabel kemudahan penggunaan. Standar deviasi variabel kemudahan penggunaan sebesar 0.765 memiliki arti bahwa ukuran penyebaran data dari variabel kemudahan penggunaan sebesar 0.765 dari 120 responden.

4. Minat penggunaan memiliki nilai minimum sebesar 1 yang berarti bahwa dari seluruh responden yang memberikan penilaian terendah jawaban terhadap minat penggunaan adalah sebesar 1. Nilai maksimum sebesar 5 yang berarti bahwa dari seluruh responden yang memberikan penilaian tertinggi jawaban terhadap minat penggunaan adalah sebesar 5. Minat penggunaan memiliki nilai rata-rata sebesar 3.75 artinya dari tanggapan 120 sampel rata-rata responden memiliki penilaian tinggi atau setuju pada variabel minat penggunaan. Standar deviasi variabel minat penggunaan sebesar 0.674 memiliki arti bahwa ukuran penyebaran data dari variabel minat penggunaan sebesar 0.674 dari 120 responden.

#### 4.3.2 Uji Validitas

Uji validitas dilakukan untuk mengukur valid atau tidaknya suatu kuesioner. Perhitungan validitas instrument didasarkan pada perbandingan antara  $r$  hitung dan  $r$  tabel dengan  $r$  tabel sebesar 0.176.

apabila  $r$  hitung lebih besar dari  $r$  tabel ( $r$  hitung  $>$   $r$  tabel) maka pertanyaan dianggap valid, begitu juga sebaliknya. Untuk informasi terkait uji validitas dapat dilihat pada tabel 4.8.

**Tabel 4.8 Uji Validitas**

Variabel	Item	Pearson Correlation	r-tabel	Keterangan
Kualitas Layanan (X1)	X1.1	0.800	0.176	Valid
	X1.2	0.829	0.176	Valid
	X1.3	0.664	0.176	Valid
	X1.4	0.698	0.176	Valid
	X1.5	0.744	0.176	Valid
Kualitas Sistem (X2)	X2.1	0.765	0.176	Valid
	X2.2	0.768	0.176	Valid
	X2.3	0.583	0.176	Valid
	X2.4	0.703	0.176	Valid
	X2.5	0.647	0.176	Valid
	X2.6	0.614	0.176	Valid
	X2.7	0.707	0.176	Valid
Kemudahan Penggunaan (Y)	Y1.1	0.919	0.176	Valid
	Y1.2	0.942	0.176	Valid
	Y1.3	0.901	0.176	Valid
	Y1.4	0.939	0.176	Valid

**Tabel 4.8 (Lanjutan) Uji Validitas**

Minat Penggunaan (Z)	Z1.1	0.854	0.176	Valid
	Z1.2	0.891	0.176	Valid
	Z1.3	0.906	0.176	Valid
	Z1.4	0.932	0.176	Valid
	Z1.5	0.898	0.176	Valid

Dengan melihat tabel di atas, dapat diketahui bahwa butir pertanyaan dari setiap variabel adalah valid. Karena berdasarkan hasil perhitungan koefisien korelasi seluruh butir pertanyaan memiliki signifikansi pearson correlation lebih besar dari r tabel sebesar 0.176.

#### 4.3.3 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas adalah pengujian untuk menunjukkan sejauh mana suatu alat pengukuran dapat diandalkan. Dalam penelitian ini pengujian reliabilitas dilakukan untuk mengetahui apakah kuesioner yang dibagikan kepada responden memenuhi syarat reliabel. Suatu kuesioner dapat dikatakan reliable jika nilai *Cronbach alpha* lebih besar dari 0,6 atau 60%. Hasil uji reliabilitas dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel 4.9.

**Tabel 4.9 Uji Reliabilitas**

Variabel	<i>Cronbach alpha</i>	Keterangan
Kualitas Layanan	0.801	Reliabel
Kualitas Sistem	0.804	Reliabel
Kemudahan Penggunaan	0.944	Reliabel
Minat Penggunaan	0.936	Reliabel

Berdasarkan tabel di atas dapat disimpulkan bahwa seluruh variabel dalam penelitian ini dapat dikatakan reliabel karena *Cronbach alpha* lebih besar dari 0,6. Maka dari itu dapat disimpulkan bahwa butir-butir pertanyaan dapat digunakan sebagai instrument untuk penelitian selanjutnya.

#### **4.4 Uji Asumsi Klasik**

##### 4.4.1 Uji Normalitas

Uji normalitas data dilakukan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel residual memiliki distribusi normal. Dalam penelitian ini pengujian normalitas dilakukan uji statistic Kolmogorov-smirov. Hasil uji normalitas dengan uji Kolmogorov-smirnov dapat dilihat pada tabel 4.10.

Tabel 4.10 Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		Unstandardized Residual
N		120
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.63615656
	Absolute	.063
Most Extreme Differences	Positive	.063
	Negative	-.058
Kolmogorov-Smirnov Z		.063
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 <sup>c,d</sup>

Dari uji Kolmogorov-smirnov di atas, dihasilkan *Asymp. Sig. (2-tailed)* sebesar 0,200. Hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa data residual dalam model regresi ini terdistribusi normal karena *Sig. (2-tailed)* di atas 0,05 dan model regresi tersebut layak digunakan untuk analisis selanjutnya.

#### 4.4.2 Uji Multikolinieritas

Untuk mengetahui ada atau tidaknya gejala multikolinieritas pada model regresi berganda yang dihasilkan dapat dilakukan dengan menghitung nilai *Variance Inflation Factor* (VIF) dan nilai *tolerance* dari masing masing variabel bebas dalam model regresi. Tidak adanya masalah mulikolinieritas dalam model regresi apabila nilai VIF kurang dari 10 dan nilai *tolerance* lebih dari 0,1.

**Tabel 4.11 Uji Multikolinieritas Model 1**

Variabel	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
Kualitas Layanan	.523	1.913
Kualitas Sistem	.523	1.913

**Tabel 4.12 Uji Multikolinieritas Model 2**

Variabel	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
Kualitas Layanan	.349	2.864
Kualitas Sistem	.462	2.166
Kemudahan Penggunaan	.347	2.884

Hasil perhitungan nilai *Variance Inflation Factor* (VIF) menunjukkan semua variabel bebas memiliki nilai VIF kurang dari 10 dan nilai *tolerance* juga menunjukkan semua variabel bebas memiliki nilai *tolerance* lebih dari 0,10. Hal ini menunjukkan bahwa uji multikolinieritas terpenuhi.

#### 4.4.3 Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varians dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain (heteroskedastisitas). Pengujian heteroskedastisitas



dapat dilakukan dengan menggunakan uji glejser. Hasil uji heteroskedastisitas dapat dilihat pada tabel 4.13 dan 4.14.

**Tabel 4.13 Uji Heteroskedastisitas Model 1**

Variabel	t	Sig.
Kualitas Layanan	-.873	.384
Kualitas Sistem	-.981	.329

**Tabel 4.14 Uji Heteroskedastisitas Model 2**

Variabel	t	Sig.
Kualitas Layanan	1.065	.289
Kualitas Sistem	-1.667	.098
Kemudahan Penggunaan	-.907	.366

Dari hasil analisis uji heteroskedastisitas di atas, seluruh nilai signifikansi masing-masing variabel diatas 0,05. Hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat gejala heteroskedastisitas dalam model regresi dan dapat digunakan untuk analisis selanjutnya.

## 4.5 Hasil Pengujian Hipotesis

### 4.5.1 Hasil Analisis Regresi Berganda Model 1

Analisis ini digunakan untuk mengetahui suatu persamaan yang menunjukkan pengaruh variabel independent terhadap variabel dependen. Pada tabel 4.15 menunjukkan hasil analisis regresi linier berganda model 1.

**Tabel 4.15 Analisis Regresi Berganda Model 1**

Variabel	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients Beta	t	Sig.
	B	Std. Error			
(Constant)	-.567	1.057		-.537	.592
Kualitas Layanan	.573	.075	.574	7.629	.000
Kualitas Sistem	.210	.053	.296	3.937	.000

Berdasarkan tabel diatas perhitungan regresi linier berganda didapat hasil sebagai berikut:

$$M = -0.567 + 0,573X_1 + 0,210X_2$$

- a. Nilai *intercept* konstanta sebesar -0,567. Hasil ini dapat diartikan jika tidak ada kualitas layanan dan kualitas sistem yang mempengaruhi kemudahan penggunaan, maka kemudahan = penggunaan sebesar -0,567 satuan.

- b. Nilai koefisien regresi kualitas layanan adalah sebesar 0,573. Hasil ini dapat diartikan jika kualitas layanan meningkat sebesar satu satuan maka kemudahan penggunaan akan akan meningkat sebesar 0,573 satuan dengan anggapan variabel lain tetap.
- c. Nilai koefisien regresi kualitas sistem adalah sebesar 0,210. Hasil ini dapat diartikan jika kualitas sistem meningkat sebesar satu satuan maka kemudahan penggunaan akan akan meningkat sebesar 0,210 satuan dengan anggapan variabel lain tetap.

#### 4.5.2 Hasil Analisis Regresi Berganda Model 2

Pada tabel 4.16 menunjukkan hasil analisis regresi linier berganda model 2.

**Tabel 4.16 Analisis Regresi Berganda Model 2**

Variabel	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients Beta	t	Sig.
	B	Std. Error			
(Constant)	2.009	.964		2.084	.039
Kualitas Layanan	.270	.084	.245	3.216	.002
Kualitas Sistem	.117	.052	.150	2.266	.025
Kemudahan Penggunaan	.608	.084	.552	7.217	.000

Berdasarkan tabel diatas perhitungan regresi linier berganda didapat hasil sebagai berikut:

$$Y = 2,009 + 0,270KL + 0,117KS + 0,608KP$$

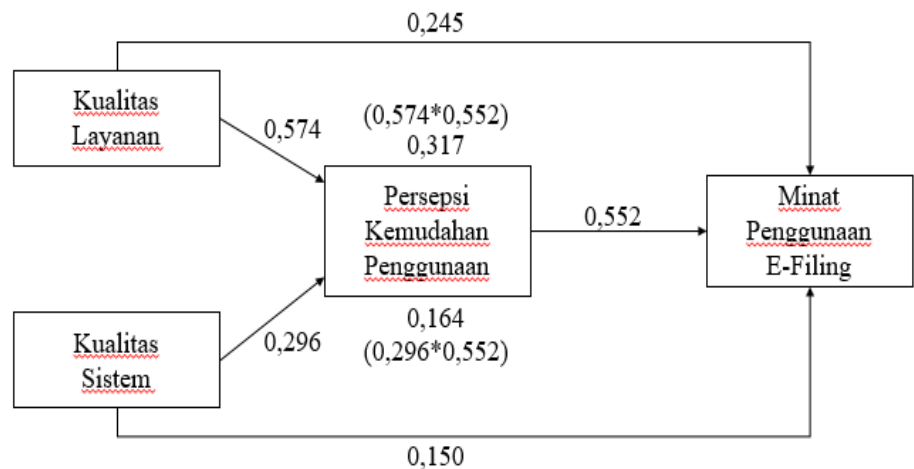
- a. Nilai *intercept* konstanta sebesar 2,009. Hasil ini dapat diartikan jika tidak ada kualitas layanan, kualitas sistem dan kemudahan penggunaan yang mempengaruhi minat penggunaan, maka minat penggunaan sebesar 2,009 satuan.
- b. Nilai koefisien regresi kualitas layanan adalah sebesar 0,270. Hasil ini dapat diartikan jika kualitas layanan meningkat sebesar satu satuan maka minat penggunaan akan akan meningkat sebesar 0,270 satuan dengan anggapan variabel lain tetap.
- c. Nilai koefisien regresi kualitas sistem adalah sebesar 0,117. Hasil ini dapat diartikan jika kualitas sistem meningkat sebesar satu satuan maka minat penggunaan akan akan meningkat sebesar 0,117 satuan dengan anggapan variabel lain tetap.
- d. Nilai koefisien regresi kemudahan penggunaan adalah sebesar 0,608. Hasil ini dapat diartikan jika kemudahan penggunaan meningkat sebesar satu satuan maka minat penggunaan akan akan meningkat sebesar 0,608 satuan dengan anggapan variabel lain tetap.

#### 4.5.3 Path Analisis

Pengujian ini juga menggunakan analisis jalur yang merupakan perluasan dari analisis regresi linear berganda. Kedua model persamaan menggunakan analisis regresi berganda dilakukan untuk mengetahui kekuatan hubungan dari variabel bebas terhadap variabel intervening

dan juga kekuatan hubungan dari variabel bebas terhadap variabel terikat. Hasil dari analisis jalur ini berdasarkan hasil output kedua regresi untuk mendapatkan koefisien beta dan menemukan adanya hubungan langsung dan tidak langsung, dihitung berdasarkan tabel selengkapnya terdapat pada gambar 4.1 berikut ini:

**Gambar 4.1 Path Analysis**



#### 4.5.4 Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Koefisien determinasi (*R Square*) digunakan seberapa besar variabel independent dapat menjelaskan variabel dependen. Nilai determinasi ditentukan dengan nilai *R square* untuk regresi sederhana dan *adjusted R square* untuk regresi berganda. Berdasarkan pengolahan data diperoleh nilai koefisien determinasi kedua model penelitian pada tabel 4.17 dan tabel 4.18 berikut:

**Tabel 4.17 Koefisien Determinasi Model 1**

R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
.808 <sup>a</sup>	.653	.647	1.818

Variabel dependen: Kemudahan Penggunaan

**Tabel 4.18 Koefisien Determinasi Model 2**

R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
.874 <sup>a</sup>	.765	.758	1.657

Variabel dependen: Minat Penggunaan

Pada model pertama nilai *R square* menunjukkan 0,647. Hal ini menggambarkan Kualitas Sistem, dan Kualitas Layanan dapat menjelaskan Kemudahan Penggunaan sebesar 64,7% sisanya dijelaskan oleh variabel lain yang tidak diuji.

Pada model kedua diperoleh nilai *R square* sebesar 0,758. Hal ini berarti menggambarkan Kemudahan Penggunaan, Kualitas Sistem, dan Kualitas Layanan dapat menjelaskan Minat Penggunaan sebesar 75.8%, sedangkan sisanya dijelaskan oleh variabel lain yang tidak diuji.

#### 4.5.5 Hasil Pengujian Hipotesis

##### 4.5.5.1. Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Persepsi Kemudahan Penggunaan

Berdasarkan hasil pengujian pengaruh kualitas layanan diperoleh hasil koefisien regresi positif 0,574 dan tingkat signifikansi sebesar 0,000 yang artinya lebih kecil dari 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas layanan memiliki pengaruh positif terhadap kemudahan penggunaan dengan kata lain  $H_0$  ditolak atau  $H_A$  diterima.

Hasil ini mendukung *Technology Acceptance Model* (TAM) oleh Davis (1989) mengungkapkan persepsi kemudahan penggunaan teknologi informasi dipengaruhi oleh variabel eksternal yaitu kualitas layanan. Serta sejalan dengan penelitian Mustapha et al., (2015) menunjukkan bahwa ada hubungan positif langsung antara kualitas layanan dan kemudahan penggunaan. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi tingkat kualitas layanan yang diberikan akan mempengaruhi kemudahan penggunaan wajib pajak dalam menggunakan *e-filing*.

Sebuah layanan mampu dikatakan berkualitas apabila memiliki tingkat fleksibilitas layanan yang baik, mampu menciptakan kemudahan bagi pengguna dalam menjalankannya. Kualitas layanan tersebut dapat dinilai dari segi layanan yang diberikan. Dengan adanya sebuah layanan yang diberikan dengan baik maka pengguna akan merasa lebih tenang dalam pengisian SPT. Maka intensitas

penggunaan *e-filing* ini akan menciptakan perasaan adanya kemudahan dalam menjalankannya.

#### 4.5.5.2. Pengaruh Persepsi Kemudahan Penggunaan Terhadap Minat Penggunaan *E-filing*.

Berdasarkan hasil pengujian pengaruh kemudahan penggunaan diperoleh hasil koefisien regresi positif 0,552 dan tingkat signifikansi sebesar 0,000 yang artinya lebih kecil dari 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa persepsi kemudahan penggunaan memiliki pengaruh positif terhadap minat penggunaan *e-filing* dengan kata lain  $H_0$  ditolak atau  $H_A$  diterima.

Hasil ini mendukung *Technology Acceptance Model* (TAM) oleh Davis (1989) mengungkapkan minat penggunaan teknologi informasi dipengaruhi oleh variabel persepsi kemudahan penggunaan. Hasil ini sesuai dengan penelitian Mujiyati et al., (2015) menunjukkan bahwa persepsi kemudahan penggunaan berpengaruh terhadap perilaku dalam menggunakan *e-filing*. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi kemudahan dalam penggunaan akan mempengaruhi minat wajib pajak dalam menggunakan *e-filing*.

Kemudahan penggunaan *e-filing* tidak hanya kemudahan untuk mempelajari dan menggunakan suatu sistem tetapi juga mengacu pada kemudahan dalam melakukan suatu pekerjaan atau tugas. Menurut persepsi kemudahan ini akan berdampak pada perilaku, yaitu semakin



tinggi persepsi seseorang tentang kemudahan menggunakan sistem, semakin tinggi pula tingkat pemanfaatan teknologi informasi.

#### 4.5.5.3. Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Minat Penggunaan *E-filing*

Berdasarkan hasil pengujian pengaruh kualitas layanan diperoleh hasil koefisien regresi positif 0,245 dan tingkat signifikansi sebesar 0,002 yang artinya lebih kecil dari 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas layanan memiliki pengaruh positif terhadap minat penggunaan dengan kata lain  $H_0$  ditolak atau  $H_A$  diterima.

Hasil ini mendukung model Kesuksesan Sistem Teknologi Informasi oleh DeLone & McLean (2003) mengungkapkan minat penggunaan teknologi informasi dipengaruhi oleh variabel kualitas layanan. Hasil ini sesuai dengan penelitian Oktapiani & Riana, (2016) variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap intensi penggunaan. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi tingkat kualitas layanan yang diberikan akan mempengaruhi minat wajib pajak dalam menggunakan *e-filing*.

Dengan adanya kualitas layanan yang diberikan oleh dirjen pajak dan wajib pajak dapat merasakan kualitas dari layanan yang diberikan mendapatkan kepuasan dari penggunaan layanan jasa yang diberikan oleh dirjen pajak. Dengan kualitas layanan yang diberikan oleh dirjen pajak sangat memungkinkan dalam meningkatkan minat

penggunaan dari wajib pajak, maka semakin baik kualitas layanan yang diberikan akan semakin meningkatkan minat penggunaan.

#### 4.5.5.4. Pengaruh Persepsi Kemudahan Penggunaan Terhadap Hubungan Antara Kualitas Layanan dan Minat Penggunaan *E-filing*.

Berdasarkan hasil pengujian path analisis pada gambar 4.1 kualitas layanan berpengaruh secara langsung terhadap minat penggunaan dengan koefisien 0,245, sedangkan pengaruh tidak langsung kualitas layanan terhadap minat penggunaan melalui kemudahan penggunaan mempunyai koefisien 0,317. Hal ini menunjukkan koefisien tidak langsung antara kualitas layanan dan minat penggunaan melalui kemudahan penggunaan lebih besar dari koefisien langsung antara kualitas layanan dan minat penggunaan dan hal ini menunjukkan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif terhadap minat penggunaan *e-filing* melalui persepsi kemudahan penggunaan dengan kata lain  $H_0$  ditolak atau  $H_A$  diterima.

Hasil ini mendukung model Kesuksesan Sistem Teknologi Informasi oleh DeLone & McLean (2003) mengungkapkan minat penggunaan teknologi informasi dipengaruhi oleh variabel kualitas layanan. Hasil ini sesuai dengan penelitian Mustapha et al., (2015) persepsi kemudahan penggunaan secara statistik mengintervening hubungan antara sistem pajak online dan kualitas pelayanan pajak dengan signifikan. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi tingkat

kualitas layanan yang diberikan akan memudahkan penggunaan *e-filing* dalam mempengaruhi minat wajib pajak dalam menggunakan *e-filing*.

Kualitas layanan yang diberikan dengan cara yang mudah, mudah dipahami dan mudah dilakukan wajib pajak akan merasa ingin menggunakan *e-filing*. Jika wajib pajak merasa bahwa menggunakan *e-filing* itu mudah, maka pengguna *e-filing* akan meningkat. Layanan dapat dikatakan dengan baik jika suatu sistem dirancang untuk memenuhi kepuasan pengguna melalui kemudahan dalam menggunakan sistem tersebut

#### 4.5.5.5. Pengaruh Kualitas Sistem Terhadap Persepsi Kemudahan Penggunaan.

Berdasarkan hasil pengujian pengaruh kualitas sistem diperoleh hasil koefisien regresi positif 0,296 dan tingkat signifikansi sebesar 0,000 yang artinya lebih kecil dari 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas sistem memiliki pengaruh positif terhadap kemudahan penggunaan dengan kata lain  $H_0$  ditolak atau  $H_A$  diterima.

Hasil ini mendukung *Technology Acceptance Model* (TAM) oleh Davis (1989) mengungkapkan persepsi kemudahan penggunaan teknologi informasi dipengaruhi oleh variabel eksternal yaitu kualitas sistem. Hasil ini sesuai dengan penelitian Lestari & Asyik, (2015) kualitas sistem informasi akuntansi berbasis komputer berpengaruh

positif terhadap kemudahan penggunaan. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi tingkat kualitas sistem yang diberikan akan mempengaruhi kemudahan penggunaan wajib pajak dalam menggunakan *e-filing*.

Sebuah sistem mampu dikatakan berkualitas apabila memiliki tingkat fleksibilitas sistem yang baik, mampu menciptakan kemudahan bagi pengguna dalam menjalankannya baik dalam mengoreksi data maupun mengidentifikasi kesalahan atau error dalam aplikasi, serta memiliki keandalan sistem. Kualitas sistem tersebut dapat dinilai dari segi tampilan program serta fungsi-fungsi pada masing-masing menu yang terintegrasi. Dengan adanya sebuah *e-filing* yang tercipta secara berkualitas maka pengguna akan merasa lebih terampil dalam pengisian SPT, sehingga pengguna akan menggunakan sistem tersebut secara terus menerus. Intensitas penggunaan aplikasi tersebut akan menciptakan perasaan adanya kemudahan dalam menjalankannya.

#### 4.5.5.6. Pengaruh Kualitas Sistem Terhadap Minat Penggunaan *E-filing*.

Berdasarkan hasil pengujian pengaruh kualitas sistem diperoleh hasil koefisien regresi positif 0,150 dan tingkat signifikansi sebesar 0,025 yang artinya lebih kecil dari 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas sistem memiliki pengaruh positif terhadap minat penggunaan dengan kata lain  $H_0$  ditolak atau  $H_A$  diterima.

Hasil ini mendukung model Kesuksesan Sistem Teknologi Informasi oleh DeLone & McLean (2003) mengungkapkan minat penggunaan teknologi informasi dipengaruhi oleh variabel kualitas sistem. Hasil ini sesuai dengan penelitian Oktavia et al., (2013), penelitian ini menyatakan bahwa kualitas sistem berpengaruh positif terhadap penggunaan. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi tingkat kualitas sistem yang diberikan akan mempengaruhi minat wajib pajak dalam menggunakan *e-filing*.

Hasil penelitian ini mengindikasikan bahwa kualitas sistem yang baik akan mempengaruhi peningkatan minat penggunaan *e-filing*. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas sistem yang baik akan mempengaruhi penggunaan sistem. Jika kualitas sistem handal maka pengguna akan mengulangi penggunaan sistem tersebut di masa yang akan datang.

#### 4.5.5.7. Pengaruh Persepsi Kemudahan Penggunaan Terhadap Hubungan Antara Kualitas Sistem dan Minat Penggunaan *E-filing*

Berdasarkan hasil pengujian path analisis pada gambar 4.1 kualitas sistem berpengaruh secara langsung terhadap minat penggunaan dengan koefisien 0,150, sedangkan pengaruh tidak langsung kualitas layanan terhadap minat penggunaan melalui kemudahan penggunaan mempunyai koefisien 0,164. Hal ini

menunjukkan koefisien tidak langsung antara kualitas sistem dan minat penggunaan melalui kemudahan penggunaan lebih besar dari koefisien langsung antara kualitas sistem dan minat penggunaan dan hal ini menunjukkan bahwa kualitas sistem berpengaruh positif terhadap minat penggunaan *e-filing* melalui persepsi kemudahan penggunaan dengan kata lain  $H_0$  ditolak atau  $H_A$  diterima.

Hasil ini mendukung model Kesuksesan Sistem Teknologi Informasi oleh DeLone & McLean (2003) mengungkapkan minat penggunaan teknologi informasi dipengaruhi oleh variabel kualitas sistem. Hasil ini sesuai dengan penelitian Safaruddin (2010) menunjukkan bahwa kualitas sistem informasi berpengaruh terhadap persepsi kemudahan penggunaan dalam penerimaan teknologi informasi. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi tingkat kualitas sistem yang diberikan akan memudahkan penggunaan *e-filing* dalam mempengaruhi minat wajib pajak dalam menggunakan *e-filing*.

Sebuah sistem mudah digunakan maka seseorang akan menggunakan sistem tersebut secara berkelanjutan, sehingga ketika seseorang merasa mudah dalam penggunaan sebuah sistem maka seseorang tersebut akan menggunakan sistem tersebut secara terus menerus.

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan mengenai pengaruh variabel kualitas layanan dan kualitas sistem terhadap minat penggunaan *e-filing* dengan persepsi kemudahan penggunaan sebagai variabel intervening dapat diambil keputusan sebagai berikut:

1. Kualitas layanan berpengaruh positif terhadap kemudahan penggunaan. Hal tersebut membuktikan bahwa semakin tinggi tingkat kualitas layanan yang diberikan akan mempengaruhi kemudahan penggunaan wajib pajak dalam menggunakan *e-filing*.
2. Kemudahan penggunaan berpengaruh positif terhadap minat penggunaan *e-filing*. Hal tersebut membuktikan bahwa semakin tinggi kemudahan dalam penggunaan *e-filing* akan mempengaruhi minat wajib pajak dalam menggunakan *e-filing*.
3. Kualitas layanan berpengaruh positif terhadap minat penggunaan *e-filing*. Hal tersebut membuktikan bahwa semakin tinggi tingkat kualitas layanan yang diberikan akan mempengaruhi minat wajib pajak dalam menggunakan *e-filing*.
4. kualitas layanan berpengaruh positif terhadap minat penggunaan *e-filing* melalui persepsi kemudahan penggunaan. Hal tersebut membuktikan bahwa

semakin tinggi tingkat kualitas layanan yang diberikan akan memudahkan penggunaan *e-filing* dan meningkatkan minat wajib pajak dalam menggunakan *e-filing*.

5. Kualitas sistem berpengaruh positif terhadap kemudahan penggunaan. Hal tersebut membuktikan bahwa semakin tinggi tingkat kualitas sistem yang diberikan akan mempengaruhi kemudahan penggunaan wajib pajak dalam menggunakan *e-filing*.
6. Kualitas sistem berpengaruh positif terhadap minat penggunaan *e-filing*. Hal tersebut membuktikan bahwa semakin tinggi tingkat kualitas sistem yang diberikan akan mempengaruhi minat wajib pajak dalam menggunakan *e-filing*.
7. kualitas sistem berpengaruh positif terhadap minat penggunaan *e-filing* melalui persepsi kemudahan penggunaan. Hal tersebut membuktikan bahwa semakin tinggi tingkat kualitas sistem yang diberikan akan memudahkan penggunaan *e-filing* dan meningkatkan minat wajib pajak dalam menggunakan *e-filing*.



## 5.2 Implikasi Penelitian

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan sebelumnya, maka ada beberapa hal yang dipertimbangkan bagi Direktorat Jendral Pajak (DJP):

Penelitian ini dapat membantu Direktorat Jendral Pajak mencapai tujuan untuk mengubah sistem pelaporan pajak secara online menggunakan *e-filing*, sehingga Direktorat Jendral Pajak dapat menerima laporan pajak secara online melalui sistem ini. Sistem teknologi informasi harus memiliki kualitas layanan yang mudah digunakan, karena kualitas layanan yang diberikan dengan cara yang mudah dipahami dan mudah dilakukan wajib pajak akan merasa ingin menggunakan *e-filing*. Jika wajib pajak merasa bahwa menggunakan *e-filing* itu mudah, maka pengguna *e-filing* akan meningkat.

Kualitas sistem yang mudah digunakan dan dapat memberikan manfaat bagi wajib pajak, dapat memberikan dampak positif terhadap sistem sehingga akan memberikan implikasi bagi penggunaan sistem dalam minat yang tinggi, sehingga ketika seseorang merasa mudah dalam penggunaan sebuah sistem maka seseorang tersebut akan menggunakan sistem tersebut secara terus menerus.

### **5.3 Keterbatasan Penelitian**

Penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan yang mungkin bisa dijadikan sebagai acuan dalam para peneliti setelah ini sebagai perbaikan penelitian selanjutnya diantaranya adalah:

- a. Metode pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan data primer dengan pengisian kuesioner, sehingga terdapat kemungkinan responden mengisi kuesioner dengan tidak bersungguh-sungguh sehingga akan berdampak pada data.

### **5.4 Saran**

Berdasarkan keterbatasan diatas, maka dapat diberi beberapa saran untuk penelitian selanjutnya, yaitu sebagai berikut:

- a. Penelitian selanjutnya diharapkan dapat menggunakan tambahan metode selain kuesioner agar memperoleh hasil yang objektif, misalnya melalui wawancara.

## DAFTAR PUSTAKA

- Agarwal, R., & Prasad, J. (2000). Determinan Kesuksesan Aplikasi Sia Komdanas Pada Satuan Kerja Di Koordinator Wilayah Pengadilan Tinggi Mataram. *Jurnal Sistem Informasi*, 47(3), 295–308.
- Budi. (2010). Sekilas Tentang Technology Acceptance Model (Tam). Retrieved From <https://statistikakomputasi.wordpress.com/2010/03/18/sekilas-tentang-technology-acceptance-model-tam/>
- Burgess, R., & Stern, N. (2013). Taxation And Development. *Journal Of Economic Literature*, 31(2), 762–830.
- Caroko, B., Susilo, H., & Z.A, Z. (2015). Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Kualitas Pelayanan Pajak Dan Sanksi Pajak Terhadap Motivasi Wajib Pajak Orang Pribadi Dalam Membayar Pajak. *Jurnal Perpajakan (Jejak)*, 1(1), 1–10.
- Carter, L., & Belanger, F. (2003). The Influence Of Perceived Characteristics Of Innovating On E-Government Adoption. *Journal Of Economic Literature*, 2003(September).
- Delone, W. H., & Mclean, E. R. (2003). The Delone And Mclean Model Of Information Systems Success: A Ten-Year Update. *Journal Of Management Information Systems*, 19(4), 9–30.  
<https://doi.org/10.1080/07421222.2003.11045748>
- Delone, W. H., & Mclean, E. R. (1992). Information Systems Success: The Quest For The Dependent Variable. *Inform Sysys Research*, 3(1), 60–95.
- Ghozali, I. (2006). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program Spss*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hafid Nur Yudha, & Isgiyarta, J. (2015). Perbankan Terhadap Internet Banking Adoption ( Studi Pada Nasabah Perbankan Yang Menggunakan Internet Banking Di Kota Surakarta ), 4, 1–15.
- Hartono, J. (2005). *Analisis Dan Disain Sistem Informasi: Pendekatan Terstruktur Teori Dan Praktek Aplikasi Bisnis*. Andi Publisher.
- Kirana, G. G. (2010). Analisis Perilaku Penerimaan Wajib Pajak Terhadap Penggunaan E-Filling. *Skripsi. Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro. Semarang*.
- Kirana, G. G. (2017). Faktor- Faktor Yang Mempengaruhi Minat Perilaku Wajib Pajak Untuk Menggunakan E Filling. *Jurnal Perpajakan (Jejak)*, 1(1), 1–10.
- Lestari, A. D., & Asyik, N. F. (2015). Pengaruh Kualitas Sistem Informasi Dan Pengetahuan Akuntansi Terhadap Kualitas Informasi Akuntansi. *Jurnal Sistem Informasi*, 4(9).

- Lie, I., & Sadjiarto, A. (2013). Faktor- Faktor Yang Mempengaruhi Minat Perilaku Wajib Pajak Untuk Menggunakan E-Filing. *Jurnal Perpajakan*, 3(2), 1–15.
- Mairani, H. (2016). Pengaruh Perilaku Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Dengan Sistem E-Filling Sebagai Variabel Intervening. *Skripsi. Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia. Yogyakarta*, 1–123.
- Muharor, L. A., Busaini, & Fitriah, N. (2012). Determinan Kesuksesan Aplikasi Sia Komdanas Pada Satuan Kerja Di Koordinator Wilayah Pengadilan Tinggi Mataram. *Jurnal Perpajakan*, 8(1), 15–32.
- Mujiyati, Karmila, & Wahyuningtyas, S. (2015). Faktor Faktor Yang Mepengaruhi Penggunaan E-Filing Bagi Wajib Pajak Orang Pribadi. *Jurnal Perpajakan*, 419–430.
- Munabari, F. W. (2014). Analisis Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Persepsi Tentang Konsultan Pajak, Dan Persepsi Tentang. *Jurnal Perpajakan*, 2(2).
- Mustapha, B., Normala, S., & Sheikh, B. (2015). Tax Service Quality : The Mediating Effect Of Perceived Ease Of Use Of The Online Tax System. *Procedia - Social And Behavioral Sciences*, 172, 2–9. <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2015.01.328>
- Oktapiani, R., & Riana, D. (2016). Kajian Model Kesuksesan Sistem Informasi Delone & Mclean Pada Wifi . Id. *Jurnal Sistem Informasi*, 1v(2).
- Oktavia, D. D., Saraswati, E., & Baridwan, Z. (2013). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kesuksesan Sistem Informasi Manajemen Daerah Dengan Pendekatanmodel Delone Dan Mclean Yang Dimodifikasi. *Jurnal Sistem Informasi*.
- Pertana, P. R. (2017). Kpp Pratama Yogyakarta Sediakan Ruang Khusus Untuk Pengisian E-Filing. Retrieved From <http://jogja.tribunnews.com/2017/03/30/Kpp-Pratama-Yogyakarta-Sediakan-Ruang-Khusus-Untuk-Pengisian-E-Filing>
- Petter, S., Delone, W., & Mclean, E. (2008). Measuring Information Systems Success : Models , Dimensions , Measures , And Interrelationships. *Inform Sysys Research*, (April), 236–263. <https://doi.org/10.1057/Ejis.2008.15>
- Risdiyanto, A. (2014). *Pengaruhkualitas Informasi, Kualitas Sistem, Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna Pada Sistem Informasi Klinik*. Universitas Negeri Yogyakarta.

- Safaruddin. (2010). Pengaruh Kualitas Sistem Informasi Dan Tekanan Peraturan Terhadap Penerimaan Teknologi Informasi Dengan Persepsi Kegunaan Dan Persepsi Kemudahan Penggunaan Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada Pemerintah Kota Kendari). *Jurnal Perpajakan*.
- Sindi Pricilia. (2016). Persepsi Wajib Pajak Orang Pribadi Untuk Minat Menggunakan E-Filing. *Jurnal Perpajakan*.
- Sugiyono. 2001. Metode Penelitian Administrasi. Bandung. Alfabeta.
- Supriyono. (2017). Analisis Kesuksesan Sistem Informasi Perpustakaan Di Universitas Negeri Yogyakarta ( Uny ) Dengan Pendekatan The Analysis Of Library Information System Success In Yogyakarta State. *Jurnal Sistem Informasi*, (1), 1–10.
- Tallaha, A. M., Shukor, Z. A., & Hassan, N. S. A. (2014). Factors Influencing E-Filing Usage Among Malaysian Taxpayers: Does Tax Knowledge Matters? *Jurnal Pengurusan*, 40(June), 91–101. <https://doi.org/10.17576/Pengurusan-2014-40-08>
- 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). *Jurnal Perpajakan*, 2(2), 1–15.
- Wang, Y. S., & Liao, Y. W. (2008). Assessing Egovernment Systems Success: A Validation Of The Delone And Mclean Model Of Information Systems Success. *Government Information Quarterly*, 25(4), 717–733. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2007.06.002>
- Widyadinata, Y., & Toly, A. A. (2014). Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Ketepatan Waktu, Dan Kerahasiaan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Pengguna E-Filing, 4(1), 1–13.
- Yadav, R., Chauhan, V., & Pathak, G. S. (2015). Intention To Adopt Internet Banking In An Emerging Economy: A Perspective Of Indian Youth. *International Journal Of Bank Marketing*, 33(4), 530–544. <https://doi.org/10.1108/EI-01-2014-0022>
- Yudatama, U. (2012). Pengembangan Model Dan Usulan Metode Pengukuran Kesuksesan Sistem Teknologi Informasi Delone & Mclean Untuk Tercapainya Budaya Clan. *Jurnal Sistem Informasi*.

## DAFTAR LAMPIRAN

### LAMPIRAN 1

#### Kuesioner Penelitian

Kepada Yth.  
Bapak/Ibu/Saudara/i  
Di Tempat

Dengan hormat,

Perkenalkan saya adalah mahasiswa Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia yang saat ini sedang melakukan penelitian untuk memenuhi sebagian persyaratan dalam penyelesaian pendidikan S1. Penelitian yang sedang saya lakukan berjudul

“Pengaruh Kualitas Layanan dan Kualitas Sistem terhadap Minat Penggunaan *E-filing* Dengan Persepsi Kemudahan Penggunaan sebagai Variabel Intervening”

Untuk kepentingan penelitian tersebut saya menyusun kuisioner yang didalamnya terdapat pernyataan-pernyataan yang dimaksudkan untuk memperoleh penilaian dari Bpk/Ibu Saudara, khususnya berkenaan dengan penggunaan *e-filing*. Perlu saya sampaikan bahwa hasil penelitian ini hanya untuk kepentingan akademik dan akan terjamin kerahasiaannya.

Bantuan dari Bapak/Ibu/Saudara/i untuk mengisi kuesioner ini dengan sejujurnya, secara obyektif, dan apa adanya sangat berarti bagi penelitian ini. Atas bantaun dan kesediaan Bapak/Ibu/Saudara/i dalam mengisi kuesioner ini, saya ucapkan banyak terima kasih.

Peneliti,

Januar Erfan Baikhuni  
14312547

## KUESIONER

### KARAKTERISTIK RESPONDEN

Petunjuk: Bapak/Ibu/Saudara/i cukup memberi tanda silang (X) atau centang (✓) pada kolom yang sesuai.

1. Jenis Kelamin

Laki-laki

Perempuan

2. Usia

21-30 tahun

51-60 tahun

31-40 tahun

≥ 61 tahun

41-50 tahun

3. Pendidikan Terakhir

SMA

S2

Diploma

S3

S1

Lainnya (sebutkan) .....

4. Bidang Profesi

Pimpinan

Penyelia / Pim.Kas

PBO

Staff

Pimpinan Capem

Lainnya (sebutkan) .....

5. Pengalaman penggunaan *e-filing*

< 1 tahun

1-2 tahun

> 2 tahun

### **ITEM PERTANYAAN**

Petunjuk: Bapak/Ibu/Saudara/i cukup memilih salah satu jawaban pada kolom yang tersedia dengan cara memberi tanda silang (X) atau centang (√) pada jawaban yang dianggap paling sesuai dengan persepsi Bapak/Ibu/Saudara/i terhadap minat penggunaan *e-filing*.

#### **Keterangan:**

STS : Sangat Tidak Setuju

TS : Tidak Setuju

N : Netral

S : Setuju

SS : Sangat Setuju

#### **1. Kualitas Layanan**

No	Pertanyaan	1 STS	2 TS	3 N	4 S	5 SS
1	Informasi yang terkandung dalam <i>e-filing</i> mudah dimengerti					
2	Penyedia layanan sistem <i>e-filing</i> dapat diandalkan					
3	<i>E-filing</i> tersedia setiap saat					
4	Kinerja <i>e-filing</i> cepat bila digunakan					
5	<i>E-filing</i> dapat diandalkan bila digunakan					

#### **2. Kualitas Sistem**

No	Pertanyaan	1 STS	2 TS	3 N	4 S	5 SS
1	Sistem <i>e-filing</i> mudah dan nyaman digunakan					
2	Sistem <i>e-filing</i> mudah dipelajari oleh pengguna (user friendly)					



3	Akses ke server ASP (Jasa Penyedia Aplikasi) dapat dilakukan dengan cepat, mudah dan nyaman					
4	Sistem <i>e-filing</i> dapat merespon dan memberikan konfirmasi dengan cepat					
5	Koneksi internet pada website ASP (Jasa Penyedia Aplikasi) jarang terputus					
6	Sistem <i>e-filing</i> stabil dan tidak pernah mengalami kerusakan					
7	<i>E-filing</i> sangat fleksibel bagi pengguna dalam memanfaatkan layanan pelaporan perpajakan					

### 3. Persepsi Kemudahan penggunaan

No	Pertanyaan	1 STS	2 TS	3 N	4 S	5 SS
1	Saya merasa mempelajari cara menggunakan <i>e-filing</i> merupakan sesuatu hal yang mudah.					
2	Saya merasa begitu mudah untuk melakukan apa yang ingin saya lakukan dengan menggunakan <i>e-filing</i> dalam menyampaikan SPT.					
3	Sangat mudah bagi saya untuk menjadi terampil dalam menggunakan <i>e-filing</i> .					
4	Secara keseluruhan, saya merasa <i>e-filing</i> mudah digunakan.					

#### 4. Minat Penggunaan *E-filing*

No	Pertanyaan	1 STS	2 TS	3 N	4 S	5 SS
1	Jika saya dapat mengakses <i>e-filing</i> , saya berniat untuk menggunakannya.					
2	Saya menggunakan <i>e-filing</i> untuk menyampaikan pajak penghasilan tahun ini.					
3	Dalam memilih metode penyampaian SPT, <i>e-filing</i> adalah prioritas saya.					
4	Saya akan terus menggunakan <i>e-filing</i> di masa depan.					
5	Saya akan merekomendasikan <i>e-filing</i> untuk kerabat dan teman-teman saya.					

## LAMPIRAN 2

### Tabulasi Data

KUALITAS LAYANAN							
No	1	2	3	4	5	Total	Mean
1	3	4	3	4	3	17	3,4
2	3	3	3	4	3	16	3,2
3	4	3	3	3	4	17	3,4
4	4	4	4	4	4	20	4
5	4	4	3	3	4	18	3,6
6	3	3	4	4	4	18	3,6
7	4	4	4	5	5	22	4,4
8	4	4	3	4	4	19	3,8
9	4	4	5	4	4	21	4,2
10	3	3	2	2	2	12	2,4
11	4	4	3	3	4	18	3,6
12	4	4	4	4	4	20	4
13	4	4	4	4	4	20	4
14	4	4	4	4	4	20	4
15	4	4	3	3	3	17	3,4
16	4	4	3	4	4	19	3,8
17	3	3	4	4	3	17	3,4
18	4	4	4	4	4	20	4
19	4	4	3	4	4	19	3,8
20	4	4	4	4	4	20	4
21	4	4	4	4	4	20	4
22	4	4	4	4	4	20	4
23	3	4	3	4	3	17	3,4
24	3	4	3	4	4	18	3,6
25	3	3	4	3	4	17	3,4
26	3	4	4	3	3	17	3,4
27	4	4	4	4	4	20	4
28	5	5	4	5	5	24	4,8
29	4	4	4	4	4	20	4
30	4	4	4	3	4	19	3,8
31	2	4	4	3	4	17	3,4
32	2	2	3	3	2	12	2,4
33	2	2	2	2	2	10	2
34	4	3	4	3	3	17	3,4

35	4	4	4	4	4	20	4
36	5	5	4	4	5	23	4,6
37	4	4	4	4	4	20	4
38	2	3	3	2	3	13	2,6
39	4	4	5	5	5	23	4,6
40	2	2	2	2	2	10	2
41	2	2	2	2	2	10	2
42	2	1	3	3	2	11	2,2
43	2	1	3	3	2	11	2,2
44	4	4	4	4	4	20	4
45	4	4	3	4	4	19	3,8
46	4	4	4	3	4	19	3,8
47	4	4	4	3	3	18	3,6
48	4	4	4	4	3	19	3,8
49	4	4	4	3	3	18	3,6
50	4	4	4	4	3	19	3,8
51	5	5	5	5	5	25	5
52	5	5	2	4	4	20	4
53	4	4	3	4	4	19	3,8
54	4	4	4	4	4	20	4
55	4	4	3	3	4	18	3,6
56	1	1	2	3	4	11	2,2
57	4	4	3	3	4	18	3,6
58	4	4	3	3	4	18	3,6
59	4	4	3	4	4	19	3,8
60	4	4	3	4	4	19	3,8
61	4	3	3	4	4	18	3,6
62	4	3	3	4	4	18	3,6
63	5	5	1	5	5	21	4,2
64	4	4	2	4	4	18	3,6
65	5	2	1	5	5	18	3,6
66	4	4	4	4	4	20	4
67	3	3	3	3	3	15	3
68	4	4	3	4	4	19	3,8
69	2	2	2	4	4	14	2,8

70	4	3	3	3	3	16	3,2
71	2	3	3	3	4	15	3
72	3	3	3	3	3	15	3
73	5	5	5	3	3	21	4,2
74	4	4	4	3	3	18	3,6
75	4	4	4	3	3	18	3,6
76	5	4	4	3	3	19	3,8
77	4	4	4	5	4	21	4,2
78	4	4	4	5	5	22	4,4
79	5	5	5	5	5	25	5
80	5	5	5	5	5	25	5
81	4	4	3	4	4	19	3,8
82	4	4	3	4	4	19	3,8
83	4	4	4	5	4	21	4,2
84	5	4	4	4	4	21	4,2
85	2	2	2	4	4	14	2,8
86	4	4	3	4	4	19	3,8
87	4	4	4	3	3	18	3,6
88	4	4	5	5	5	23	4,6
89	4	4	4	4	3	19	3,8
90	4	4	4	3	4	19	3,8
91	4	3	4	5	4	20	4
92	4	4	3	4	4	19	3,8
93	3	3	3	4	3	16	3,2
94	4	4	4	3	4	19	3,8
95	4	3	3	5	4	19	3,8
96	3	3	3	3	3	15	3
97	5	4	4	4	3	20	4
98	3	3	3	3	4	16	3,2
99	4	4	3	4	4	19	3,8
100	4	4	3	4	3	18	3,6
101	4	3	3	4	4	18	3,6
102	5	5	5	4	5	24	4,8
103	2	2	3	4	4	15	3
104	4	4	4	4	4	20	4
105	4	3	3	5	5	20	4
106	3	3	3	3	3	15	3
107	4	3	1	3	3	14	2,8
108	3	3	4	3	3	16	3,2
109	3	3	3	4	4	17	3,4
110	2	4	3	5	5	19	3,8
111	4	4	2	3	3	16	3,2

112	5	5	5	5	5	25	5
113	4	2	2	4	4	16	3,2
114	4	2	2	4	4	16	3,2
115	4	2	2	4	4	16	3,2
116	3	3	3	4	4	17	3,4
117	3	3	3	4	4	17	3,4
118	3	3	3	4	4	17	3,4
119	4	2	2	4	4	16	3,2
120	4	4	4	2	4	18	3,6

KUALITAS SISTEM									
No	1	2	3	4	5	6	7	Total	Mean
1	4	4	4	4	3	4	4	27	3,9
2	4	4	3	4	3	3	2	23	3,3
3	4	3	3	2	4	3	3	22	3,1
4	4	4	4	4	4	4	4	28	4,0
5	3	4	4	4	3	3	3	24	3,4
6	4	4	3	3	3	3	4	24	3,4
7	5	4	4	5	4	4	4	30	4,3
8	4	4	4	4	3	3	4	26	3,7
9	4	4	5	4	4	4	5	30	4,3
10	2	2	2	2	2	2	2	14	2,0
11	4	4	4	4	3	3	4	26	3,7
12	4	4	4	4	4	4	4	28	4,0
13	4	4	4	4	4	3	4	27	3,9
14	4	4	3	4	3	3	4	25	3,6
15	4	3	3	3	3	3	3	22	3,1
16	4	4	4	4	3	3	4	26	3,7
17	3	2	4	4	4	4	4	25	3,6
18	3	4	4	4	4	3	4	26	3,7
19	4	3	4	4	3	4	4	26	3,7
20	4	4	4	4	4	4	4	28	4,0
21	4	4	3	5	4	4	3	27	3,9
22	4	4	4	4	5	4	3	28	4,0
23	4	4	3	3	3	4	4	25	3,6
24	4	3	3	4	4	4	3	25	3,6
25	4	3	3	3	4	3	3	23	3,3
26	4	3	3	3	4	3	3	23	3,3
27	4	3	4	4	4	3	3	25	3,6
28	5	4	4	5	4	5	5	32	4,6
29	4	4	4	5	3	4	4	28	4,0
30	4	3	5	4	4	3	4	27	3,9
31	2	2	2	3	3	3	2	17	2,4
32	1	1	3	2	2	2	2	13	1,9
33	3	2	2	2	2	3	2	16	2,3
34	3	4	4	3	4	4	3	25	3,6

35	3	3	3	4	4	4	4	25	3,6
36	5	5	4	4	3	5	4	30	4,3
37	3	3	3	4	3	3	4	23	3,3
38	3	3	3	3	3	2	2	19	2,7
39	5	5	5	4	4	4	5	32	4,6
40	3	2	2	2	2	2	2	15	2,1
41	2	2	2	3	2	3	2	16	2,3
42	3	2	3	3	2	2	1	16	2,3
43	3	2	3	3	4	4	1	20	2,9
44	4	4	3	4	3	3	4	25	3,6
45	4	3	3	3	5	4	4	26	3,7
46	4	2	2	4	4	3	4	23	3,3
47	4	4	2	4	3	3	4	24	3,4
48	4	4	3	4	4	4	4	27	3,9
49	4	2	2	4	4	3	4	23	3,3
50	4	4	3	3	5	1	4	24	3,4
51	5	2	1	5	5	1	5	24	3,4
52	4	4	4	4	5	5	5	31	4,4
53	4	3	3	3	5	4	4	26	3,7
54	4	4	2	3	5	4	4	26	3,7
55	4	4	2	4	2	2	4	22	3,1
56	4	4	3	4	5	2	3	25	3,6
57	4	4	2	4	2	2	4	22	3,1
58	4	4	2	4	2	2	4	22	3,1
59	4	3	2	5	3	2	5	24	3,4
60	4	2	2	5	4	3	4	24	3,4
61	4	2	2	4	4	4	3	23	3,3
62	4	2	2	4	4	4	3	23	3,3
63	5	5	3	5	5	1	5	29	4,1
64	4	4	4	4	4	2	4	26	3,7
65	5	5	2	5	5	5	5	32	4,6
66	5	4	4	4	4	3	4	28	4,0
67	4	4	3	4	4	2	3	24	3,4
68	4	3	3	4	4	4	3	25	3,6
69	3	2	4	2	3	3	2	19	2,7



70	4	3	2	4	4	4	3	24	3,4
71	4	3	2	4	4	2	4	23	3,3
72	3	3	3	3	3	3	3	21	3,0
73	5	2	4	4	4	4	4	27	3,9
74	4	4	2	4	4	4	4	26	3,7
75	4	4	2	4	2	2	4	22	3,1
76	3	4	2	4	4	3	4	24	3,4
77	4	4	2	5	5	5	5	30	4,3
78	4	4	4	4	4	4	4	28	4,0
79	5	1	1	1	1	5	5	19	2,7
80	5	5	4	5	5	5	5	34	4,9
81	4	3	3	3	4	4	3	24	3,4
82	4	3	3	3	4	4	3	24	3,4
83	4	2	2	4	5	1	4	22	3,1
84	4	4	3	4	4	2	4	25	3,6
85	4	2	2	2	2	3	4	19	2,7
86	4	4	2	3	3	3	4	23	3,3
87	3	2	2	3	3	3	3	19	2,7
88	5	4	4	5	5	5	4	32	4,6
89	4	3	3	3	4	3	4	24	3,4
90	4	2	2	3	3	2	3	19	2,7
91	4	3	2	4	5	3	4	25	3,6
92	4	4	4	4	4	4	4	28	4,0
93	3	1	3	3	3	3	3	19	2,7
94	4	2	2	2	2	2	4	18	2,6
95	3	3	3	3	3	3	3	21	3,0
96	3	3	2	3	3	3	3	20	2,9
97	5	4	4	4	2	4	4	27	3,9
98	3	2	3	3	4	4	3	22	3,1
99	4	3	3	4	4	3	4	25	3,6
100	4	4	4	4	5	3	4	28	4,0
101	4	4	4	4	4	4	4	28	4,0
102	4	2	4	4	4	4	5	27	3,9
103	4	3	1	4	4	2	4	22	3,1
104	4	3	2	4	4	2	4	23	3,3
105	4	2	2	3	4	4	2	21	3,0
106	2	2	2	3	3	3	2	17	2,4
107	2	2	2	3	2	2	2	15	2,1
108	2	2	2	2	4	2	2	16	2,3
109	3	2	2	2	4	2	2	17	2,4
110	5	4	4	5	5	5	5	33	4,7
111	4	4	3	4	3	3	4	25	3,6

112	5	5	1	5	5	5	5	31	4,4
113	3	2	2	4	2	2	4	19	2,7
114	3	2	2	4	2	2	4	19	2,7
115	3	2	2	4	2	2	4	19	2,7
116	4	4	4	3	4	4	4	27	3,9
117	4	4	4	3	4	4	4	27	3,9
118	4	4	4	3	4	4	4	27	3,9
119	3	2	2	4	2	2	4	19	2,7
120	4	2	3	4	5	4	3	25	3,6

KEMUDAHAN PENGGUNAAN						
No	1	2	3	4	Total	Mean
1	3	3	4	3	13	3,3
2	4	4	4	3	15	3,8
3	4	3	3	3	13	3,3
4	4	4	4	4	16	4,0
5	4	3	4	3	14	3,5
6	3	3	4	3	13	3,3
7	4	4	5	5	18	4,5
8	3	3	3	4	13	3,3
9	5	4	4	4	17	4,3
10	2	2	2	2	8	2,0
11	3	4	4	4	15	3,8
12	4	4	4	4	16	4,0
13	4	4	4	4	16	4,0
14	4	4	4	4	16	4,0
15	3	3	3	3	12	3,0
16	4	4	4	4	16	4,0
17	3	3	3	3	12	3,0
18	4	4	4	4	16	4,0
19	4	4	4	4	16	4,0
20	4	4	4	4	16	4,0
21	4	4	4	4	16	4,0
22	4	4	4	5	17	4,3
23	3	3	4	4	14	3,5
24	4	3	4	4	15	3,8
25	3	4	4	3	14	3,5
26	3	4	3	4	14	3,5
27	4	3	4	4	15	3,8
28	5	5	5	5	20	5,0
29	4	4	4	4	16	4,0
30	4	3	4	4	15	3,8
31	4	2	2	2	10	2,5
32	1	1	1	1	4	1,0
33	2	2	2	2	8	2,0
34	4	4	3	4	15	3,8

35	3	3	3	4	13	3,3
36	5	4	4	5	18	4,5
37	3	3	3	4	13	3,3
38	3	3	3	3	12	3,0
39	5	5	4	5	19	4,8
40	2	2	2	2	8	2,0
41	2	2	2	2	8	2,0
42	2	2	3	1	8	2,0
43	2	2	3	1	8	2,0
44	4	4	4	4	16	4,0
45	4	4	4	4	16	4,0
46	4	4	4	4	16	4,0
47	4	4	4	4	16	4,0
48	5	4	4	4	17	4,3
49	4	4	4	4	16	4,0
50	5	5	5	5	20	5,0
51	5	5	5	5	20	5,0
52	4	4	4	4	16	4,0
53	4	4	4	4	16	4,0
54	4	4	4	4	16	4,0
55	4	4	4	4	16	4,0
56	2	2	2	2	8	2,0
57	4	4	4	4	16	4,0
58	4	4	4	4	16	4,0
59	3	3	4	4	14	3,5
60	3	3	4	4	14	3,5
61	4	4	4	4	16	4,0
62	4	4	4	4	16	4,0
63	5	5	5	5	20	5,0
64	4	4	4	4	16	4,0
65	5	5	5	5	20	5,0
66	4	4	4	4	16	4,0
67	4	4	4	4	16	4,0
68	3	3	3	3	12	3,0
69	2	2	2	2	8	2,0

70	4	4	3	4	15	3,8
71	4	4	4	4	16	4,0
72	3	3	3	3	12	3,0
73	5	5	5	5	20	5,0
74	2	4	4	4	14	3,5
75	3	3	3	3	12	3,0
76	4	5	4	4	17	4,3
77	4	4	5	4	17	4,3
78	5	5	5	5	20	5,0
79	5	5	5	5	20	5,0
80	5	5	5	5	20	5,0
81	3	3	3	3	12	3,0
82	3	3	3	3	12	3,0
83	4	4	4	4	16	4,0
84	4	4	4	4	16	4,0
85	4	4	3	4	15	3,8
86	4	4	4	4	16	4,0
87	3	3	3	3	12	3,0
88	4	4	4	4	16	4,0
89	4	4	4	4	16	4,0
90	4	3	4	4	15	3,8
91	4	4	4	4	16	4,0
92	4	4	4	4	16	4,0
93	3	3	3	3	12	3,0
94	4	2	2	4	12	3,0
95	4	4	3	4	15	3,8
96	4	4	3	4	15	3,8
97	4	5	4	4	17	4,3
98	3	3	4	3	13	3,3
99	4	3	4	4	15	3,8
100	4	4	4	4	16	4,0
101	5	4	4	4	17	4,3
102	5	5	5	5	20	5,0
103	4	4	4	4	16	4,0
104	5	4	4	4	17	4,3
105	4	4	3	3	14	3,5
106	3	3	3	3	12	3,0
107	3	3	3	3	12	3,0
108	3	3	3	3	12	3,0
109	3	3	3	3	12	3,0
110	5	5	5	5	20	5,0
111	4	4	4	4	16	4,0

112	5	5	5	5	20	5,0
113	4	4	4	4	16	4,0
114	4	4	4	4	16	4,0
115	4	4	4	4	16	4,0
116	4	4	3	4	15	3,8
117	4	4	3	4	15	3,8
118	4	4	3	3	14	3,5
119	4	4	4	4	16	4,0
120	4	4	3	4	15	3,8

MINAT PENGGUNAAN							
No	1	2	3	4	5	Total	Mean
1	3	4	4	3	4	18	3,6
2	4	3	3	3	3	16	3,2
3	4	3	2	3	4	16	3,2
4	4	4	4	4	4	20	4
5	3	3	4	4	4	18	3,6
6	4	3	4	3	3	17	3,4
7	4	4	4	3	4	19	3,8
8	4	3	3	3	4	17	3,4
9	4	4	4	5	4	21	4,2
10	2	2	2	2	2	10	2
11	4	4	4	4	4	20	4
12	4	4	4	4	4	20	4
13	4	4	4	4	4	20	4
14	4	4	4	4	4	20	4
15	3	3	3	3	3	15	3
16	4	4	3	4	3	18	3,6
17	4	3	3	3	3	16	3,2
18	4	4	4	4	4	20	4
19	4	4	4	4	4	20	4
20	4	3	4	3	3	17	3,4
21	4	4	4	4	4	20	4
22	4	5	4	5	4	22	4,4
23	3	3	4	3	3	16	3,2
24	4	4	3	3	4	18	3,6
25	4	3	3	3	4	17	3,4
26	4	3	3	3	4	17	3,4
27	4	4	4	4	4	20	4
28	5	5	5	5	5	25	5
29	4	4	4	4	4	20	4
30	4	4	4	4	4	20	4
31	4	2	2	2	2	12	2,4
32	1	3	1	1	1	7	1,4
33	2	2	2	2	2	10	2
34	3	4	3	4	4	18	3,6

35	4	4	4	4	4	20	4
36	5	5	5	5	5	25	5
37	3	4	4	3	3	17	3,4
38	3	3	3	3	3	15	3
39	5	5	5	5	5	25	5
40	2	2	2	2	2	10	2
41	2	2	2	2	2	10	2
42	3	3	2	2	1	11	2,2
43	3	3	2	2	1	11	2,2
44	4	4	4	4	4	20	4
45	4	4	4	4	4	20	4
46	4	4	4	4	4	20	4
47	4	4	4	4	4	20	4
48	4	4	4	4	4	20	4
49	4	4	4	4	4	20	4
50	5	5	5	5	5	25	5
51	5	5	5	5	5	25	5
52	4	4	4	4	4	20	4
53	4	4	4	4	4	20	4
54	4	4	4	4	4	20	4
55	4	4	4	4	4	20	4
56	3	4	4	3	3	17	3,4
57	4	4	4	4	4	20	4
58	4	4	4	4	4	20	4
59	4	4	4	4	3	19	3,8
60	4	4	4	4	3	19	3,8
61	4	4	3	4	3	18	3,6
62	4	4	3	4	3	18	3,6
63	5	5	5	5	5	25	5
64	4	4	4	4	4	20	4
65	5	5	5	5	5	25	5
66	4	4	4	4	4	20	4
67	4	4	4	4	4	20	4
68	4	4	3	3	3	17	3,4
69	4	4	3	3	3	17	3,4



70	4	4	3	4	3	18	3,6
71	4	4	4	4	3	19	3,8
72	3	4	3	4	3	17	3,4
73	4	4	4	4	4	20	4
74	4	4	4	4	4	20	4
75	4	4	4	4	4	20	4
76	4	4	4	4	4	20	4
77	4	4	4	5	5	22	4,4
78	4	4	4	4	4	20	4
79	5	5	5	5	5	25	5
80	5	5	5	5	5	25	5
81	4	4	4	4	4	20	4
82	4	4	4	4	4	20	4
83	4	4	4	4	3	19	3,8
84	4	3	3	3	3	16	3,2
85	4	4	2	4	3	17	3,4
86	4	4	4	4	3	19	3,8
87	4	4	4	4	4	20	4
88	4	4	4	4	5	21	4,2
89	4	4	4	4	4	20	4
90	3	3	3	3	3	15	3
91	4	4	3	5	4	20	4
92	4	4	4	3	3	18	3,6
93	4	4	3	3	3	17	3,4
94	4	4	4	4	4	20	4
95	3	3	3	3	3	15	3
96	3	3	3	3	3	15	3
97	4	4	4	4	4	20	4
98	3	4	4	4	3	18	3,6
99	4	4	4	3	4	19	3,8
100	4	4	4	4	4	20	4
101	4	4	4	4	4	20	4
102	5	5	5	5	4	24	4,8
103	4	4	4	4	4	20	4
104	4	4	3	4	4	19	3,8
105	4	4	4	4	4	20	4
106	4	4	3	3	3	17	3,4
107	4	4	3	3	3	17	3,4
108	4	4	2	2	3	15	3
109	4	3	3	3	3	16	3,2
110	5	5	5	5	5	25	5
111	4	4	4	3	2	17	3,4

112	5	5	5	5	5	25	5
113	4	4	4	4	4	20	4
114	4	4	4	4	4	20	4
115	4	4	4	4	4	20	4
116	4	4	4	4	3	19	3,8
117	4	4	4	4	3	19	3,8
118	4	4	4	4	3	19	3,8
119	4	4	4	3	3	18	3,6
120	3	4	4	4	4	19	3,8

**LAMPIRAN 3**  
**Hasil Statistik Deskriptif**

**Descriptive Statistics**

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Kualitas Layanan	120	2	5	3.63	.614
Kualitas Sistem	120	2	5	3.43	.617
Kemudahan Penggunaan	120	1	5	3.72	.765
Minat Penggunaan	120	1	5	3.75	.674
Valid N (listwise)	120				

## LAMPIRAN 4

### Hasil Uji Validitas

#### KUALITAS LAYANAN

		Correlations					Kualitas Layanan
		L1	L2	L3	L4	L5	
L1	Pearson Correlation	1	.706**	.361**	.431**	.468**	.800**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000
	N	120	120	120	120	120	120
L2	Pearson Correlation	.706**	1	.564**	.325**	.441**	.829**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000
	N	120	120	120	120	120	120
L3	Pearson Correlation	.361**	.564**	1	.231*	.248**	.664**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.011	.006	.000
	N	120	120	120	120	120	120
L4	Pearson Correlation	.431**	.325**	.231*	1	.711**	.698**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.011		.000	.000
	N	120	120	120	120	120	120
L5	Pearson Correlation	.468**	.441**	.248**	.711**	1	.744**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.006	.000		.000
	N	120	120	120	120	120	120
Kualitas Layanan	Pearson Correlation	.800**	.829**	.664**	.698**	.744**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	120	120	120	120	120	120

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

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

## KUALITAS SISTEM

## Correlations

		S1	S2	S3	S4	S5	S6	S7	Kualitas Sistem
S1	Pearson Correlation	1	.543**	.234*	.512**	.423**	.375**	.669**	.765**
	Sig. (2-tailed)		.000	.010	.000	.000	.000	.000	.000
	N	120	120	120	120	120	120	120	120
S2	Pearson Correlation	.543**	1	.450**	.520**	.346**	.301**	.495**	.768**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.001	.000	.000
	N	120	120	120	120	120	120	120	120
S3	Pearson Correlation	.234*	.450**	1	.213*	.254**	.394**	.172	.583**
	Sig. (2-tailed)	.010	.000		.019	.005	.000	.060	.000
	N	120	120	120	120	120	120	120	120
S4	Pearson Correlation	.512**	.520**	.213*	1	.418**	.205*	.569**	.703**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.019		.000	.025	.000	.000
	N	120	120	120	120	120	120	120	120
S5	Pearson Correlation	.423**	.346**	.254**	.418**	1	.334**	.295**	.647**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.005	.000		.000	.001	.000
	N	120	120	120	120	120	120	120	120
S6	Pearson Correlation	.375**	.301**	.394**	.205*	.334**	1	.255**	.614**
	Sig. (2-tailed)	.000	.001	.000	.025	.000		.005	.000
	N	120	120	120	120	120	120	120	120
S7	Pearson Correlation	.669**	.495**	.172	.569**	.295**	.255**	1	.707**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.060	.000	.001	.005		.000
	N	120	120	120	120	120	120	120	120
Kualitas Sistem	Pearson Correlation	.765**	.768**	.583**	.703**	.647**	.614**	.707**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	120	120	120	120	120	120	120	120

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

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

## KEMUDAHAN PENGGUNAAN

## Correlations

		K1	K2	K3	K4	Kemudahan Penggunaan
K1	Pearson Correlation	1	.827**	.742**	.828**	.919**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000
	N	120	120	120	120	120
K2	Pearson Correlation	.827**	1	.810**	.849**	.942**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000
	N	120	120	120	120	120
K3	Pearson Correlation	.742**	.810**	1	.794**	.901**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000
	N	120	120	120	120	120
K4	Pearson Correlation	.828**	.849**	.794**	1	.939**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000
	N	120	120	120	120	120
Kemudahan Penggunaan	Pearson Correlation	.919**	.942**	.901**	.939**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	120	120	120	120	120

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

## MINAT PENGGUNAAN

		<b>Correlations</b>					Minat Penggunaan
		M1	M2	M3	M4	M5	
M1	Pearson Correlation	1	.745**	.698**	.727**	.707**	.854**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000
	N	120	120	120	120	120	120
M2	Pearson Correlation	.745**	1	.772**	.817**	.699**	.891**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000
	N	120	120	120	120	120	120
M3	Pearson Correlation	.698**	.772**	1	.806**	.767**	.906**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000
	N	120	120	120	120	120	120
M4	Pearson Correlation	.727**	.817**	.806**	1	.811**	.932**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000
	N	120	120	120	120	120	120
M5	Pearson Correlation	.707**	.699**	.767**	.811**	1	.898**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000
	N	120	120	120	120	120	120
Minat Penggunaan	Pearson Correlation	.854**	.891**	.906**	.932**	.898**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	120	120	120	120	120	120

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

## LAMPIRAN 5

### Hasil Uji Reliabilitas

#### KUALITAS LAYANAN

##### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.801	.803	5

#### KUALITAS SISTEM

##### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.804	.811	7

#### KEMUDAHAN PENGGUNAAN

##### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.944	.944	4



## MINAT PENGGUNAAN

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.936	.939	5

## LAMPIRAN 6

### Hasil Uji Asumsi Klasik

#### Hasil Uji Normalitas

#### One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		120
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.63615656
Most Extreme Differences	Absolute	.063
	Positive	.063
	Negative	-.058
Test Statistic		.063
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 <sup>c,d</sup>

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

d. This is a lower bound of the true significance.

#### Hasil Uji Multikolinieritas

#### Uji Multikolinieritas Model 1

		Coefficients <sup>a</sup>					Collinearity Statistics	
Model		Unstandardized Coefficients		Standardize d Coefficients	t	Sig.	Toleranc e	VIF
		B	Std. Error	Beta				
1	(Constant)	2.009	.964		2.084	.039		
	Kualitas Layanan	.270	.084	.245	3.216	.002	.349	2.864
	Kualitas Sistem	.117	.052	.150	2.266	.025	.462	2.166
	Kemudahan Penggunaan	.608	.084	.552	7.217	.000	.347	2.884

a. Dependent Variable: Minat Penggunaan

## Uji Multikolinieritas Model 2

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

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	-.567	1.057		-.537	.592		
	Kualitas Layanan	.573	.075	.574	7.629	.000	.523	1.913
	Kualitas Sistem	.210	.053	.296	3.937	.000	.523	1.913

a. Dependent Variable: Kemudahan Penggunaan

## Hasil Uji Heteroskedastisitas

### Uji Heteroskedastisitas Model 1

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

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2.913	.663		4.392	.000
	Kualitas Layanan	-.041	.047	-.109	-.873	.384
	Kualitas Sistem	-.033	.034	-.123	-.981	.329

a. Dependent Variable: Kemudahan Penggunaan

## Uji Heteroskedastisitas Model 2

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

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized	t	Sig.
		B	Std. Error	Coefficients Beta		
1	(Constant)	2.244	.615		3.650	.000
	Kualitas Layanan	.057	.053	.163	1.065	.289
	Kualitas Sistem	-.055	.033	-.222	-1.667	.098
	Kemudahan Penggunaan	-.049	.054	-.139	-.907	.366

a. Dependent Variable: Minat Penggunaan

## LAMPIRAN 7

### Hasil Uji Regresi Linier Berganda

#### MODEL 1 REGRESI

		Coefficients <sup>a</sup>				
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-.567	1.057		-.537	.592
	Kualitas Layanan	.573	.075	.574	7.629	.000
	Kualitas Sistem	.210	.053	.296	3.937	.000

a. Dependent Variable: Kemudahan Penggunaan

#### MODEL 2 REGRESI

		Coefficients <sup>a</sup>				
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2.009	.964		2.084	.039
	Kualitas Layanan	.270	.084	.245	3.216	.002
	Kualitas Sistem	.117	.052	.150	2.266	.025
	Kemudahan Penggunaan	.608	.084	.552	7.217	.000

a. Dependent Variable: Minat Penggunaan

## LAMPIRAN 8

### Hasil Uji Koefisien Determinasi

#### MODEL 1 Koefisien Determinasi

##### Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.808 <sup>a</sup>	.653	.647	1.818

a. Predictors: (Constant), Kualitas Sistem, Kualitas Layanan

#### MODEL 2 Koefisien Determinasi

##### Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.874 <sup>a</sup>	.765	.758	1.657

a. Predictors: (Constant), Kemudahan Penggunaan, Kualitas Sistem, Kualitas Layanan