

**“PERSEPSI WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI KARYAWAN
TERHADAP SIKAP PENGGUNAAN E-FILING”.**
(Studi Kasus pada Wajib Pajak di PDAM Wonosari)



SKRIPSI

Oleh :

Nama : Annisa Mardatilla

Nim : 13 312 022

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA
YOGYAKARTA**

2018

**PERSEPSI WAJIB PAJAK ORANG PERIBADI KARYAWAN
TERHADAP SIKAP PENGGUNAAN E-FILING
(Studi Empiris pada Wajib Pajak Karyawan PDAM Wonosari)**

SKRIPSI

Disusun dan diajukan untuk memenuhi sebagai salah satu syarat untuk mencapai

Strata-1

Strata-1 Program Studi Akuntansi pada Fakultas Ekonomi UII

Oleh:

Nama : Annisa Mardatilla

No. Mahasiswa : 13312022

FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA
YOGYAKARTA

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 dalam bentuk apapun sesuai peraturan yang berlaku.”

Yogyakarta, 2018

Penulis,



(Annisa Mardatilla)

**PERSEPSI WAJIB PAJAK ORANG PERIBADI KARYAWAN
TERHADAP PENGGUNAAN E-FILING**

(Studi Empiris pada Wajib Pajak Karyawan PDAM Wonosari)

SKRIPSI

Diajukan Oleh :

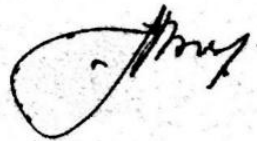
Nama : Annisa Mardatilla

No. Mahasiswa : 13312022

Telah disetujui oleh Dosen Pembimbing

Pada Tanggal.....

Dosen Pembimbing,



(Umi Sulistiyanti,, S.E., Ak., M.Acc.)

BERITA ACARA UJIAN TUGAS AKHIR /SKRIPSI

SKRIPSI BERJUDUL

PERSEPSI WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI KARYAWAN TERHADAP PENGGUNAAN E-FILLING

Disusun Oleh : **ANNISA MARDATILLA**

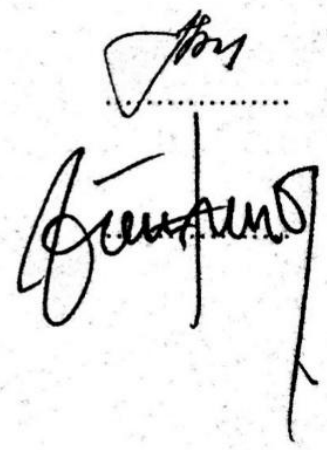
Nomor Mahasiswa : **13312022**

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

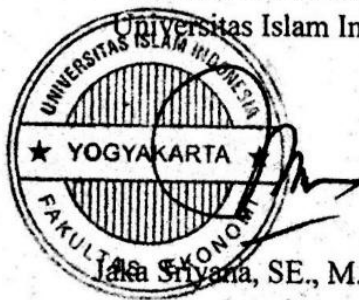
Pada hari Rabu, tanggal: 25 Juli 2018

Penguji/ Pembimbing Skripsi : Umi Sulistiyanti, SE., Ak., M.Acc.

Penguji : Sigit Handoyo, SE., M.Bus



Mengetahui
Dekan Fakultas Ekonomi
Universitas Islam Indonesia



Jaka Sriyana, SE., M.Si, Ph.D.

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum wr.wb

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan yang Maha Esa Allah SWT, atas berkat dan rahmat-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian ini. Shalawat serta salam tak lupa pula penulis haturkan kepada Nabi Muhammad SAW, keluarga, para sahabat dan pengikut beliau yang masih setia mengikuti dan mengamalkan ajarannya hingga saat ini.

Penelitian berjudul “**PERSEPSI WAJIB PAJAK ORANG PERIBADI KARYAWAN TERHADAP SIKAP PENGGUNAAN E-FILING**”

disusun untuk memenuhi tugas akhir yaitu skripsi sebagai salah satu syarat dalam menyelesaikan pendidikan Program Strata 1 (S1) pada program studi Akuntansi di Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia.

Proses penyusunan skripsi ini tentunya tidak lepas dari bantuan dan dukungan dari berbagai pihak, oleh karena itu pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Allah SWT, Tuhan Semesta Alam yang mencintai hamba-Nya dengan senantiasa memberikan kesehatan, kesempatan, kemudahan, serta menjawab setiap doa hamba-Nya dalam menjalani segala aktivitas sebagai seorang muslim yang berjuang menuntut ilmu di jalan-Nya.

2. Nabi Muhammad SAW, sebagai sebagai 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.
3. Ayah yang telah membesarkan penulis Edi Supriyadi S.E., MP dan Ibunda tercinta Yeni Endang Yuniarsih S.Kep yang telah memberkan motivasi, dorongan, dan semangat bagi penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir (skripsi) ini.
4. Ayahanda tercinta Alm. Dedi Heriyadi yang selalu penulis ingat dan karena beliau penulis mampu menjalani perkuliahan hingga tahap saat ini.
5. Umi Sulistiyanti S.E., A.k., M.Acc. selaku dosen pembimbing skripsi penulis yang telah membimbing penulis dengan baik, sabar dan selalu memberikan motivasi kepada penulis untuk dapat selalu rajin sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi tepat dengan waktunya. Suatu kehormatan bagi penulis karena bisa menjadi salah satu anak bimbing beliau.
6. Bapak Fathul Wahid, S.T., M.Sc., Ph.D. selaku Rektor Universitas Islam Indonesia, beserta seluruh pimpinan universitas.
7. Bapak Dr. Jaka Sriyana, S.E., M.Si. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia.

8. Tete dan adik tercinta, Istiqomah Amd.Kep dan Bobby Arya Febriyana yang selalu memberi semangat dan selalu menghibur.
9. Sandi Gilang, yang telah memberikan banyak motivasi, dukungan dan kritik yang membangun serta sarannya bagi penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir (Skripsi) dengan baik.
10. Ibu Wanda, Kak Archi, Teh Awan, Kak Opang, Mba Ghea dan ponakan-ponakan tersayang yang selalu menghibur dan memberikan semangat kepada penulis.
11. Bapak Zahri, yang telah banyak memberi arahan, dan semangat untuk bangkit dan mencoba lagi dari ujian kompre hingga skripsi ini selesai.
12. Kartika (cabe), Sigit, Rieza, Nanda genk mendes dan Kania yang selalu menghibur dan menemani saat proses mengerjakan skripsi.
13. Fhandlan selaku satu anak bimbingan Bu Umi dan yang telah banyak memberikan banyak sekali bantuan dan semangat motivasi kepada penulis untuk dapat menyelesaikan skripsi secepatnya.
14. Teman-teman dan manager Victory International Futures yang banyak membantu dalam hal memaklumi absensi dan memberikan banyak semangat serta motivasi untuk cepat lulus dan memaksimalkan mencari margin lebih banyak.
15. Nini yang selalu memberi motivasi dan semangat untuk cepat menyelesaikan skripsi ini.

Akhirnya kepada seluruh pihak yang namanya tidak dapat disebutkan satu persatu, penulis mengucapkan terima kasih atas doa dan suntikan semangatnya.

Semoga Allah SWT melimpahkan berkah, rahmat dan hidayah-Nya bagi Bapak, Ibu, Saudara dan teman-teman yang telah membantu penulis dalam segala hal.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, oleh karena itu kritik dan saran masih diperlukan dan harap disampaikan untuk menyempurnakannya.

Wassalamualaikum wr.wb

Penulis,

(Annisa Mardatilla)

MOTTO

**“Tuhan tidak akan memberi jika kita hanya meminta.
Tapi Tuhan akan memberi jika kita mau berusaha”**

PERSEMBAHAN

Karya Tulis ini ku persembahkan untuk :

Allah Subhanahu Wa Ta'ala

Terimakasih kepada diri

saya sendiri karena telah

bangkit dan mampu

menguatkan diri sendiri

Mama dan Papa beserta seluruh Keluarga besar

Mamas, dan Sahabat-sahabat

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN BEBAS PLAGIARISME	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
HALAMAN MOTTO.....	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
ABSTRAK.....	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian.....	7
1.4 Sistematika Penulisan Tugas Akhir.....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	9
2.1 Landasan Teori	9
2.1.1 Teori <i>Technology Acceptance Model (TAM)</i>	9
2.2 Pajak	11
2.3 Fungsi Pajak	12
2.4 Sistem Pemungutan Pajak	12
2.5 Teknologi.....	13

2.6 E-filing	14
2.7 Persepsi.....	16
2.8 Persepsi Kebermanfaatan	16
2.9 Persepsi Kemudahan	17
2.10 Persepsi Kepuasan	17
2.11 Persepsi Kompleksitas.....	18
2.12 Penelitian Terdahulu.....	18
2.13 Hipotesis Penelitian	20
2.13.1 Pengaruh Persepsi bebermanfaatan terhadap penggunaan <i>e-filing</i> ...	20
2.13.2 Pengaruh Persepsi Kemudahan terhadap penggunaan <i>e-filing</i>	21
2.13.3 Pengaruh Kepuasan Penggunaan <i>e-filing</i>	22
2.13.4 Pengaruh Persepsi Kompleksitas Terhadap penggunaan <i>e-filing</i> ...	23
2.14 Skema Konseptual	25
BAB III METODE PENELITIAN	26
3.1 Jenis Penelitian	26
3.2 Subjek Penelitian	26
3.3 Waktu dan Tempat Penelitian	26
3.4 Populasi dan Sampel	27
3.5 Teknik Pengambilan Sampel.....	27
3.6 Definisi Operasional Variabel Penelitian	28
3.7 Pengukuran Variabel	29
3.8 Data dan Teknik Pengumpulan Data.....	32
3.8.1 Jenis Data	32
3.8.2 Teknik Pengumpulan Data.....	32
3.9 Teknik Analisis Data	32

3.9.1	Deskripsi Data.....	32
3.9.2	Pengujian Instrumen Penelitian	34
3.9.2.1	Uji Validitas	34
3.9.2.2	Uji Reabilitas.....	35
3.9.3	Uji Asumsi Klasik.....	35
3.9.3.1	Uji Normalitas	35
3.9.3.2	Uji Multikolinearitas	35
3.9.3.3	Uji Heterokedastisitas	35
3.9.4	Analisis Regresi Berganda.....	35
3.9.4.1	Uji Hipotesis	36
3.9.4.2	Koefisien Determinasi.....	36
3.9.4.3	Uji t	37
BAB IV ANALISIS DATA.....		38
4.1	Deskripsi Obyek Penelitian	38
4.2	Karakteristik Responden	39
4.3	Uji Validitas dan Reliabilitas	41
4.4	Analisis Deskriptif Variabel Penelitian.....	43
4.5	Uji Asumsi Klasik	45
4.6	Analisis Regresi Linier Berganda.....	48
4.7	Analisis Koefisien Determinasi.....	50
4.8	Uji Hipotesis dan Pembahasan	50
4.9	Pembahasan.....	52
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		55
5.1	Kesimpulan	55
5.2	Keterbatasan Penelitian	57

5.3 Saran.....	58
5.4 Implikasi.....	58
DAFTAR PUSTAKA	59

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	18
Tabel 4.1 Jumlah Kuesioner.....	38
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	39
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	39
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Penggunaan E-Filling....	40
Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Penggunaan E-Filling....	40
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas	41
Tabel 4.7 Hasil Uji Reliabilitas.....	42
Tabel 4.8 Analisis Deskriptif Variabel Penelitian	43
Tabel 4.9 Hasil Uji Normalitas	46
Tabel 4.10 Hasil Uji Multikolinieritas	47
Tabel 4.11 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda	48
Tabel 4.12 Hasil Analisis Koefisien Determinasi.....	50

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Skema Konseptual	25
Gambar 4.1 Hasil Uji Heteroskedastisitas	48

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian	61
Lampiran 2 Data Penelitian	65
Lampiran 3 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas	68
Lampiran 4 Uji Regresi.....	83

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh persepsi kebermanfaatan, pengaruh persepsi kemudahan, pengaruh persepsi kepuasan, pengaruh persepsi kompleksitas terhadap penggunaan *e-Filling*. Hasil penelitian ini membuktikan bahwa persepsi kebermanfaatan, persepsi kemudahan wajib pajak, persepsi kepuasan wajib pajak berpengaruh positif signifikan terhadap penggunaan *e-Filling*, dan persepsi kompleksitas berpengaruh negatif signifikan terhadap penggunaan *e-Filling*.

Kata kunci: persepsi kebermanfaatan, persepsi kemudahan, persepsi kepuasan, persepsi kompleksitas dan penggunaan *e-Filling*

ABSTRACT

This study aims to determine the effect of taxpayer's usage perceptions, the influence of taxpayer's perception of ease, the influence of taxpayers' satisfaction perception, and the effect of perception of complexity on the use of e-Filling. The results of this study prove that the perception of taxpayer's usefulness, the perception of ease of taxpayers, taxpayer satisfaction perceptions have a significant positive effect on the use of e-Filling, and perception complexity significant negative against the use of e-Filling.

Key words: perception of usefulness, perception of ease, perception of satisfaction, Perception of complexity, and e-Filling usage.

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pajak merupakan salah satunya sumber pendapatan dalam negeri yang paling besar. Besar kecilnya nilai pajak akan menentukan kapasitas anggaran negara baik dalam membiayai pengeluaran, pembangunan, maupun biaya rutin negara. Oleh karena itu, segala upaya dilakukan agar penerimaan negara dari sektor pajak dapat meningkat baik dari subjek ataupun pajak yang ada. Namun dalam pelaksanaannya, kesadaran wajib pajak masih kurang terkait dengan kepatuhan wajib pajak itu sendiri dalam membayar pajak.

Masalah kepatuhan wajib pajak adalah masalah penting di seluruh dunia, baik bagi Negara maju maupun di Negara berkembang. Karena jika wajib pajak tidak patuh maka akan menimbulkan keinginan untuk melakukan tindakan penghindaran, pengelakan, penyelundupan dan pelalaian pajak yang pada akhirnya tindakan tersebut akan menyebabkan penerimaan pajak Negara akan berkurang. Kepatuhan wajib pajak dipengaruhi oleh beberapa faktor yaitu kondisi sistem administrasi perpajakan suatu Negara, pelayanan pada wajib pajak, penegakan hukum perpajakan, pemeriksaan pajak, dan tarif pajak.

Peran wajib pajak dalam memenuhi kewajiban pembayaran pajak berdasarkan ketentuan perpajakan sangat diharapkan. Menurut Nurjannah (2017), untuk memenuhi kebutuhan wajib pajak itu sendiri yang tersebar di seluruh Indonesia akan tingkat pelayanan yang harus meningkat menjadi lebih baik lagi.

Saat ini, di Indonesia pengeluaran rutin pemerintah dibiayai oleh sumber utama penerimaan pemerintah yaitu pajak. Proses pengenalan dan pemungutan pajak ini memerlukan adanya administrasi perpajakan. Untuk administrasi pajak pusat, ditanggung oleh instansi pemerintah yaitu Direktorat Jenderal Pajak yang secara struktural berada di bawah Departemen Keuangan. Misi yang dilakukan adalah misi fiskal, yaitu untuk mengumpulkan penerimaan dalam negeri dari sektor pajak yang dapat menunjang kemandirian pembiayaan pemerintah berdasarkan undang-undang perpajakan dengan tingkat efektifitas dan efisiensi yang tinggi. Dalam Pasal 6 ayat (2) Undang-undang No.28 Tahun 2007 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan, disebutkan bahwa: “Penyampaian Surat Pemberitahuan dapat dikirimkan melalui pos dengan tanda bukti pengiriman surat atau dengan cara lain yang diatur dengan atau berdasarkan Peraturan Menteri Keuangan”.

Berdasarkan pernyataan tersebut, dapat dilihat bahwa pelaporan SPT secara umum yang selama ini dilakukan adalah dengan menyampaikan langsung ke Kantor Pelayanan Pajak, atau dikirim melalui pos secara tercatat. Dengan sistem ini, wajib pajak harus datang dan bertemu langsung dengan petugas pajak yang mengakibatkan proses yang panjang, yang mana memakan waktu dan tenaga. Lebih lanjut kesalahan dalam perekaman lebih mudah terjadi. Sehingga dibutuhkan sistem administrasi dan pelayanan yang lebih cepat dan akurat diseluruh Kantor Pelayanan Pajak.

Salah satu upaya dalam meningkatkan pelayanan kepada wajib pajak adalah memberikan pelayanan yang mudah dan terbaik kepada wajib pajak. Peningkatan

kualitas dan kuantitas pelayanan diharapkan dapat meningkatkan kepuasan kepada wajib pajak sebagai pelanggan sehingga meningkatkan kepatuhan dalam bidang perpajakan.

Paradigma baru yang menempatkan aparat pemerintah sebagai abdi Negara dan masyarakat (wajib pajak) harus diutamakan agar dapat meningkatkan kinerja pelayanan publik. Salah satu upaya yang dilakukan pemerintah agar wajib pajak mudah melaporkan dan juga mengetahui jumlah pembayaran pajak yaitu dengan program *e Filing* yang berbasis teknologi internet.

Saat ini, teknologi internet memberikan pengaruh yang cukup besar terhadap perkembangan informasi dunia. Dulu memerlukan waktu yang cukup lama dalam mendapatkan informasi yang ada, baik di dalam negeri maupun diluar negeri, namun sekarang informasi dapat menyebar dengan cepat dan mudah dengan adanya koneksi internet. Hal ini membawa dampak yang positif, salah satunya di sektor perpajakan, sehingga Direktorat Jendral Pajak dalam memberikan pelayanan yang terbaik khususnya buat wajib pajak, berupaya melakukan pembaharuan dalam sistem perpajakan yang dinamakan *e-Filing*.

E-Filing sebagai salah satu program moderasi juga merupakan wujud *e-government* yang bertujuan mewujudkan kemudahan dalam penyampaian SPT tahunan Pph pribadi, kemudahan yang diberikan diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Hal ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Azmi (2010) di malaysia menyadari potensi *e-government* dan telah menginvestasikan sejumlah besar modal dalam mengembangkan *e-government*-nya. Malaysia memulai inisiatif *e-government* pada tahun 1997 dan terus

mempromosikan perkembangannya sampai saat ini. Selanjutnya menurut Suki and Ramayah (2010), untuk mendukung adopsi layanan *e-government*, pengembang sistem dapat berfokus untuk mengembangkan panduan pengguna yang efektif, terus-menerus memperbaiki mekanisme keamanan, dan menggunakan komunitas praktik di Internet untuk mempromosikan layanan *e-government* dan berbagi pengalaman penggunaan .

Oleh karena itu, menjawab dan menyikapi meningkatnya kebutuhan komunitas Wajib Pajak yang tersebar di seluruh Indonesia yang menghendaki tingkat pelayanan yang harus semakin baik, diantaranya mengurangi membengkaknya biaya pemrosesan laporan pajak, dan keinginan untuk mengurangi beban proses administrasi laporan pajak menggunakan kertas, Oleh karena itu, Direktur Jendral Pajak (2004) mengeluarkan Keputusan Direktur Jenderal Pajak Nomor KEP-88/PJ./2004 tanggal 14 Mei 2004 (BN No. 7069 hal. 4B) tentang Penyampaian Surat Pemberitahuan secara Elektronik dan Untuk pengaturannya lebih lanjut maka dikeluarkan Direktur Jendral Pajak (2005) Nomor KEP-05/PJ./2005 tanggal 12 Januari 2005 tentang Tata Cara Penyampaian Surat Pemberitahuan secara Elektronik (*e-Filing*) melalui Perusahaan Penyedia Jasa Aplikasi (ASP), selain itu, pada tanggal 24 Januari 2005, bertempat di Kantor Kepresidenan, Presiden Republik Indonesia bersama-sama dengan Direktorat Jenderal Pajak meluncurkan produk *e-Filing* atau *Electronic Filing System* yaitu sistem pelaporan/penyampaian pajak dengan Surat Pemberitahuan (SPT) secara elektronik (*e-Filing*) yang dilakukan melalui sistem *on-line* yang *real time*. Perubahan yang mendasar berkaitan dengan modernisasi perpajakan terjadi awal

tahun 2005 ini dilakukan jenis pelayanan kepada Wajib Pajak yang baru dalam rangka penyampaian surat pemerintah dan penyampaian surat pemberitahuan tahunan menggunakan elektronik (*E-Filing*).

Yogyakarta sebagai salah satu Provinsi di Indonesia, saat ini tingkat kepatuhan Wajib Pajak dalam menyampaikan SPT katagori orang pribadi dan badan DIY dinilai tinggi mencapai 90%. Meski demikian tingkat kepatuhan masih didominasi oleh WP yang tidak wajib lapor SPT. WP yang tidak wajib lapor SPT adalah mereka yang berpenghasilan dibawah nilai PTKP, dan saat ini nilai PTKP yang ditetapkan adalah Rp. 4,5 juta/bulan. Artinya dibawah Rp. 4,5 juta WP tidak wajib untuk melaporkan SPTnya. Oleh karena itu, walaupun Kakanwil DJP DIY merasa bangga karena tingkat kepatuhan WP tinggi, namun tingginya angka kepatuhan tersebut oleh wajib pajak yang tidak wajib untuk melaporkan SPTnya, sedangkan wajib pajak yang wajib melaporkan SPT tersebut tingkat kepatuhannya masih kurang. Oleh karena itu dibutuhkan dukungan seluruh pihak secara terus-menerus agar peningkatan pelayanan kepada wajib pajak terus berjalan dan terciptanya administrasi perpajakan yang modern.

Berdasarkan laporan terbaru yang diperoleh karyawan PDAM Wonosari lebih memilih untuk lapor SPT tahunan menggunakan *e-Filing*, tetapi belum semua wajib pajak menggunakan *e-Filing*, masih banyak wajib pajak yang belum paham tentang pengoperasian *e-Filing* dan kemampuan wajib pajak masih belum maksimal dan berkelanjutan. Selain kemampuan wajib pajak itu sendiri dalam pengoperasian *e-Filing*, adanya perbedaan persepsi mengenai kebermanfaatan, persepsi kemudahan penggunaan, kepuasan pengguna, dan persepsi kompleksitas terhadap

e-Filing juga menjadi penentu sistem ini dapat diterima atau tidak untuk mengetahui alasan sisa dari wajib pajak yang sudah menggunakan *e-Filing*.

Penelitian dibidang pajak sudah banyak dilakukan. Misalnya penelitian yang dilakukan oleh Mason Ricard (2008) yang menghasilkan hubungan kinerja perangkat lunak yang berkaitan dengan kepercayaan individu tentang kegunaan teknologi pajak masa kini (*e-filing*). Lalu harapan usaha pengguna yang ditentukan oleh persepsi individu terhadap kompleksitas teknologi serta kemampuan individu dalam pengoprasian perangkat lunak tersebut. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya ada penambahan variabel persepsi kompleksitas menjadi pembeda dari penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Noviandini (2012) yang berjudul Pengaruh Persepsi Kebermanfaatan, Persepsi Kemudahan Penggunaan, dan Kepuasan Wajib Pajak Terhadap Penggunaan *e-Filing*. Penelitian ini adalah replikasi dari Noviandini (2012) mengenai persepsi kebermanfaatan berpengaruh positif dan signifikan terhadap penggunaan *e-Filling* karena hal ini persepsi kebermanfaatan mempengaruhi tingkat penggunaan *e-Filling*, semakin tinggi tingkat persepsi kebermanfaatan maka semakin sering pula wajib pajak menggunakan *e-Filling*. Variabel persepsi kemudahan penggunaan didukung oleh penelitian Noviandini (2012) terdapat pengaruh positif dan signifikan karena semakin tinggi tingkat persepsi kemudahan penggunaan maka wajib pajak semakin sering pula menggunakan *e-Filling*. Variabel persepsi kepuasan pengguna didukung oleh penelitian Noviandini (2012) terdapat pengaruh positif signifikan variabel kepuasan penggunaan dengan variabel penggunaan *e-Filling*, maka semakin tinggi kepuasan pengguna wajib pajak akan semakin pula menggunakan *e-*

Filing. Dan variabel persepsi kompleksitas terhadap *e-Filing* didukung oleh Situmorang (2016) menemukan bahwa semakin sulit suatu sistem untuk diaplikasikan maka semakin rendah pula keinginan pengguna untuk menggunakan sistem tersebut juga menjadi penentu sistem ini dapat diterima atau tidak untuk mengetahui alasan sisa dari wajib pajak yang sudah menggunakan *e-Filing*.

Oleh karena itu, berdasarkan latar belakang tersebut di atas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul, **Persepsi Wajib Pajak Orang Pribadi Karyawan Terhadap Sikap Penggunaan *E-Filing* (Studi Kasus Pada karyawan PDAM Wonosari)**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, didapatkan rumusan masalah dalam penelitian ini:

1. Apakah persepsi kebermanfaatan wajib pajak berpengaruh terhadap penggunaan *e-Filing*?
2. Apakah persepsi kemudahan wajib pajak berpengaruh terhadap sikap penggunaan *e-Filing*?
3. Apakah persepsi kepuasan wajib pajak berpengaruh terhadap sikap penggunaan *e-Filing*?
4. Apakah persepsi kompleksitas berpengaruh terhadap sikap penggunaan *e-Filing*?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang diatas, didapatkan tujuan masalah dalam penelitian ini:

1. Apakah persepsi kebermanfaatan wajib pajak berpengaruh terhadap sikap penggunaan *e-Filing*?
2. Apakah persepsi kemudahan wajib pajak berpengaruh terhadap sikap penggunaan *e-Filing*?
3. Apakah persepsi kepuasan wajib pajak berpengaruh terhadap sikap penggunaan *e-Filing*?
4. Apakah persepsi kompleksitas berpengaruh terhadap sikap penggunaan *e-Filing*?

1.4 Sistematika Penulisan Tugas Akhir

Skripsi ini terdiri dari lima bab yang saling berhubungan antara bab satu dengan bab yang lainnya. Skripsi ini disusun secara terperinci untuk memberikan wawasan dan gambaran yang sistematis untuk mempermudah pembahasan. Sistematika dari kelima bab tersebut adalah sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab I membahas mengenai latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, dan sistematika pembahasan

BAB II LANDASAN TEORI

Bab II membahas teori secara terperinci mengenai landasan teori preferensi risiko, sanksi perpajakan, kepuasan atas kualitas pelayanan fiskus, dan resistance, teori prospek, serta perumusan hipotesis.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab III membahas tentang populasi dan sampel penelitian, sumber data dan teknik pengumpulan data variabel penelitian dan pengukuran model penelitian, hipotesis, serta metode analisis yang digunakan dalam penelitian.

BAB IV ANALISIS DATA

Bab IV membahas mengenai hasil penelitian berdasarkan data yang telah dikumpulkan pembahasan hasil penelitian yang telah diuraikan dan analisis hasil pengujian.

BAB V PENUTUP

Bab V membahas mengenai kesimpulan yang diambil dalam penelitian tersebut, keterbatasan penelitian, serta saran untuk penelitian selanjutnya.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori

2.1.1 Teori *Technology Acceptance Model (TAM)*

a. Pengertian

Technology Acceptance Model (TAM), yang pertama kali diperkenalkan oleh Davis, adalah sebuah aplikasi dan pengembangan dari Theory of Reasoned Action (TRA) yang dispesialisasikan untuk memodelkan penerimaan pemakai (user acceptance) terhadap sistem informasi. Tujuan TAM diantaranya yaitu untuk menjelaskan faktor penentu penerimaan teknologi berbasis informasi secara general serta menjelaskan tingkah laku pemakai akhir teknologi informasi dengan variasi yang cukup luas serta populasi pemakai. Secara ideal sebuah model merupakan pemakai. Dan sewajarnya suatu model merupakan prediksi, dibarengi dengan penjelasan, sehingga peneliti maupun praktisi dapat mengidentifikasi mengapa sistem tertentu mungkin tidak dapat diterima, sehingga diperlukan mengambil langkah revisi dalam rangka mengambil langkah perbaikan, untuk mengatasinya.

b. Maksud dan tujuan TAM

Maksud dan tujuan TAM tak lain adalah untuk menyediakan dasar dalam rangka mengetahui pengaruh dari faktor eksternal terhadap kepercayaan internal, sikap, dan niat. TAM diformulasikan untuk mencapai tujuan ini melalui pengidentifikasian sejumlah kecil variabel pokok, yang

didapatkan dari penelitian sebelumnya terhadap teori maupun faktor penentu dari penerimaan teknologi, serta menerapkan TRA sebagai latar belakang teoretis dalam memodelkan relasi antara-variabel.

Menurut Sanjaya (2005) TRA telah digunakan untuk memprediksi suatu perilaku dalam banyak hal. TRA juga dapat di jelaskan sebagai sebuah model yang mempelajari secara luas psikologi sosial berkaitan dengan perilaku seseorang yang dilakukan secara sadar. Dalam TRA, perilaku merupakan seperangkat perbuatan dan tindakan seseorang dalam melakukan respon terhadap sesuatu dan kemudian dijadikan kebiasaan karena adanya nilai yang diyakini. Jadi minat berperilaku adalah suatu ukuran tentang tujuan seseorang untuk melakukan tindakan khusus. Attitude adalah perasaan positif seseorang tentang penentuan tujuan dan target perilaku. Berdasarkan TRA, pengguna suatu system ditentukan oleh persepsi individu dan sikap yang pada akhirnya akan membentuk perilaku seseorang dalam penggunaan suatu teknologi informasi.

TAM di gunakan untuk melihat pemahaman individual yang secara terus menerus menggunakan teknologi informasi dalam aktifitasnya. Penggunaan sistem informasi pada individu untuk melakukan aktivitas dan pemanfaatannya masih menjadi perhatian penting bagi peneliti, walaupun terdapat kemajuan yang cukup berarti dalam kemampuan hardware dan software.

Tingginya penggunaan suatu sistem informasi menandakan bermanfaat dan mudahnya suatu sistem informasi. Seseorang akan memanfaatkan

sistem informasi dengan alasan bahwa sistem tersebut akan menghasilkan manfaat bagi dirinya.

Tujuan dari TAM adalah untuk dapat menjelaskan faktor-faktor utama perilaku pengguna teknologi informasi terhadap penerimaan pengguna teknologi informasi itu sendiri. Model ini menggambarkan bahwa pengguna sistem informasi akan dipengaruhi oleh variabel manfaat (*usefulness*) dan variabel kemudahan pemakaian (*ease of use*), dimana keduanya memiliki determinan yang tinggi dan validitas yang telah teruji secara empiris. TAM meyakini bahwa penggunaan sistem informasi akan meningkatkan kinerja individu atau organisasi, disamping itu penggunaan sistem informasi tergolong lebih mudah dan tidak memerlukan usaha keras untuk memakainya.

2.2 Pajak

Definisi Pajak adalah iuran wajib yang dipungut oleh pemerintah dari masyarakat (wajib pajak) untuk menutupi pengeluaran rutin negara dan biaya pembangunan tanpa balas jasa yang dapat di tunjukan secara langsung.

Pengertian Pajak menurut para ahli dan UU :

Menurut P.J.A Adriani (2012), Pajak adalah iuran kepada Negara yang dapat dipaksakan berdasarkan peraturan, tidak mendapatkan prestasi dan langsung dapat ditunjuk untuk pembiayaan pengeluaran umum. Sedangkan menurut Rachmat Soemitro (2012), Pajak adalah iuran rakyat kepada kas negara (peralihan kas ke sektor pemerintah berdasarkan Undang-Undang) dapat

dipaksakan dengan tiada mendapat jasa timbal (tegen prestasi) yang langsung dapat ditunjukkan dan digunakan untuk membiayai pengeluaran umum.

Menurut UU KUP Pasal 1 ayat (1), pajak adalah kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-Undang dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat.

2.3 Fungsi pajak

Salah satu fungsi pajak adalah fungsi penerimaan (budgetair). Pajak berfungsi sebagai sumber dana yang digunakan untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran pemerintah. Kontribusi pajak dalam Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN) tiap tahun semakin meningkat. Hal ini menunjukkan bahwa peranan pajak semakin besar dalam APBN. Oleh karena itu, Direktorat Jenderal Pajak terus berupaya untuk meningkatkan penerimaan pajak Siti Masruroh (2013).

Pajak juga memiliki fungsi pengatur, artinya pajak sebagai alat untuk mengatur atau melaksanakan kebijakan pemerintah dalam bidang sosial dan ekonomi serta mencapai tujuan-tujuan tertentu di luar bidang keuangan.

2.4 Sistem pemungutan pajak

Dalam sistem pemungutan pajak terdapat sistem-sistem yang ditetapkan di Indonesia sebagai berikut :

1. *Official Assessment System*

Assessment System merupakan sistem pemungutan pajak yang menyatakan bahwa jumlah pajak yang terutang oleh wajib pajak dihitung dan diterapkan oleh aparat pajak. Selanjutnya, wajib pajak membayar hasil perhitungan pajak tersebut. Jadi, dalam hal ini wajib pajak bersifat pasif. Sistem ini berlaku sebelum reformasi pajak tahun 1983.

2. *Self Assessment System.*

Sistem pemungutan pajak yang berlaku di Indonesia setelah reformasi pajak pada tahun 1983 sampai sekarang adalah self assessment system. Sistem ini merupakan sistem pemungutan pajak yang memungkinkan wajib pajak menghitung besar pajakterutang yang kemudian diserahkan kepada aparat pajak. Wajib Pajak harus aktif dalam menghitung, menyetor, dan melaporkan hasilnya kepada Kantor Pelayanan Pajak (KPP), sementara aparat pajak bertugas memberikan penerangan dan pengawasan.

3. *With Holding System*

Merupakan sistem untuk membantu pelaksanaan self assesment system. Sistem pemungutan pajak ini menyatakan bahwa jumlah pajak terutang dihitung oleh pihak ketiga (Selain wajib pajak dan Aparatur pajak). Contohnya pemotongan penghasilan karyawan yang dilakukan oleh bendahara suatu perusahaan. Dalam sistem ini karyawan tidak usah pergi ke kantor pajak untuk membayar pajak.

2.5 Teknologi

Teknologi Informasi adalah salah satu cabang dari ilmu teknik yang berkaitan dengan penggunaan komputer untuk memasarkan, mendapatkan, memberikan informasi. Berbagai informasi informasi tekstual dan numerik berdasarkan komputerisasi dan telekomunikasi adalah bidang utamanya. Sistem informasi di implementasikan dalam suatu organisasi bertujuan untuk meningkatkan mutu dan kualitas.

Namun menurut Deni (2012) menyatakan bahwa, Teknologi Informasi dapat dilihat dari kata penyusunannya adalah teknologi dan Informasi. Maka yang dimaksud dengan teknologi informasi yang berkualitas terhadap proses penyampaian informasi dari pengirim ke penerima sehingga :

1. Lebih cepat.
2. Lebih luas penyebarannya
3. Lebih lama penyimpanannya

Indikator Teknologi Informasi Dengan Pendekatan TAM

Menurut Davis (1989) dalam penelitian Egi Nugraha Saputra, indikator teknologi informasi dengan menggunakan pendekatan TAM adalah sebagai berikut:

1. Mudah untuk dipelajari (*ease of learn*);
2. *Controllable*;
3. Jelas dan dapat dimengerti (*clear and understandable*);
4. Mudah untuk beradaptasi (*flexible*);
5. *Ease to become skillful*;
6. Mudah untuk digunakan (*ease to use*)

7. Bekerja lebih cepat (*work more quickly*);
8. Kinerja kerja (*job performance*);
9. Meningkatkan produktivitas (*increase productivity*);
10. Membuat pekerjaan lebih mudah (*makes job easier*);
11. Berguna (*useful*)”.

2.6 E-Filing

E-filing adalah salah satu penyampaian SPT tahunan secara elektronik yang dilakukan secara online dan real time melalui internet pada website Direktorat Jendral Pajak atau penyedia jasa aplikasi atau Application Service Provider (ASP).

E-filing merupakan cara penyampaian SPT melalui sistem online real time, wajib pajak dapat menyampaikan SPT secara elektronik melalui perusahaan penyedia jasa aplikasi yang telah ditunjuk DJP sebagai perusahaan yang dapat menyalurkan penyampaian SPT secara elektronik

Aplikasi e-SPT atau disebut dengan Elektronik SPT adalah aplikasi yang dibuat oleh Direktorat Jendral Pajak untuk digunakan oleh wajib pajak, untuk kemudahan dalam menyampaikan SPT.

Menurut Direktorat Jendral Pajak, kelebihan aplikasi e-SPT adalah sebagai berikut :

- 1) Penyampaian SPT dapat dilakukan secara cepat dan aman, karena lampiran dalam bentuk media *CD/FD*.
- 2) Data perpajakan terorganisir dengan baik.

- 3) Sistem aplikasi e-SPT mengorganisasikan data perpajakan perusahaan dengan baik dan sistematis.
- 4) Penghitungan dilakukan secara cepat dan tepat karena menggunakan sistem komputer.
- 5) Kemudahan dalam membuat laporan pajak.
- 6) Data yang disampaikan WP selalu lengkap, karena penomoran formulir dengan menggunakan sistem komputer.
- 7) Menghindari pemborosan penggunaan kertas.
- 8) Berkurangnya pekerjaan-pekerjaan klerikal perekaman SPT yang memakan sumber daya yang cukup banyak.

2.7 Persepsi

Persepsi adalah pandangan orang dengan kenyataan sesungguhnya telah terjadi dan merupakan proses yang kompleks yang dilakukan orang untuk memilih, mengatur dan memberikan makna pada kenyataan yang dijumpai disekelilingnya. Persepsi dipengaruhi oleh pengalaman, pendidikan, dan kebudayaan.

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia persepsi adalah tanggapan atau penerimaan langsung dari suatu proses seseorang mengetahui beberapa hal melalui panca indra. Persepsi bersifat sangat subjektif dan situasional karena bergantung pada suatu kerangka ruang dan waktu. Persepsi juga ditentukan oleh faktor personal seperti sikap, motivasi, kepercayaan, dan

pengalaman; dan faktor situasional seperti waktu, keadaan sosial dan tempat kerja.

Berdasarkan penggabungan dua definisi di atas yang telah dijelaskan, dapat disimpulkan bahwa persepsi merupakan suatu proses aktivitas seseorang dalam memberikan penilaian atau pendapat terhadap suatu objek berdasarkan informasi yang diterima. Pada penelitian ini persepsi yang dimaksudkan adalah suatu proses penilaian wajib pajak terhadap sistem *e-Filing*.

2.8 Persepsi Kebermanfaatan

Menurut Situmorang (2016) persepsi kebermanfaatan adalah tingkat sejauh mana seseorang yakin bahwa menggunakan sebuah sistem akan meningkatkan kinerjanya. Persepsi kebermanfaatan sistem bagi penggunaannya berkaitan dengan produktivitas dan efektivitas sistem tersebut dari kegunaan dalam tugas secara menyeluruh.

Persepsi kebermanfaatan dalam konteks *e-filing* pada penelitian ini diartikan sebagai seberapa besar manfaat sistem *e-filing* bagi wajib pajak dalam penyampaian Surat Pemberitahuan. Oleh karena itu, besarnya manfaat yang diperoleh mempengaruhi perilaku wajib pajak dalam menggunakan sistem tersebut.

2.9 Persepsi Kemudahan

Persepsi kemudahan pengguna didefinisikan sebagai tingkat kepercayaan seseorang bahwa sistem teknologi tertentu dapat digunakan dengan mudah. Devis et al (1989) dalam Situmorang (2016) mendefinisikan sebagai sejauh mana seseorang percaya bahwa menggunakan suatu teknologi akan bebas dari usaha. Maksudnya adalah bahwa jika seseorang percaya bahwa sistem informasi mudah digunakan, maka dia akan menggunakan secara terus-menerus.

2.10 Persepsi Kepuasan

Menurut Noviandini (2012) kepuasan pengguna adalah keseluruhan evaluasi dari pengalaman pengguna dalam menggunakan sistem informasi dan dampak potensial dari sistem informasi. Kepuasan pengguna ini berhubungan dengan kesuksesan kualitas sistem informasi dan kualitas informasi yang dihasilkan oleh sistem informasi.

Keduanya diasumsikan dapat mempengaruhi kepuasan pengguna sistem informasi. Semakin baik sistem dan kualitas informasi yang dihasilkan maka kepuasan pengguna atas sistem informasi tersebut juga akan semakin meningkat.

2.11 Persepsi Kompleksitas

Kerumitan (*complexity*) didefinisikan oleh Jogiyanto (2007) sebagai seberapa jauh suatu inovasi dipersepsikan sebagai sesuatu yang relatif susah

untuk dipahami dan digunakan. Jogiyanto (2007) menemukan bahwa semakin rumit suatu inovasi, semakin rendah tingkat dari adopsi. Dapat dipahami bahwa semakin sulit suatu sistem untuk diaplikasikan, maka semakin rendah pula keinginan pengguna untuk menggunakan sistem tersebut.

Sebagaimana sebelumnya dijelaskan dalam Jogiyanto (2007) bahwa dimensi *complexity* mirip dengan *perceival easy og use* dalam teori *Technology Acceptance Model*. Kerumitan merupakan kebalikan dari persepsi kemudahan penggunaan.

2.12 Penelitian Terdahulu

Terdapat beberapa penelitian terdahulu yang dilakukan mengenai kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Diantaranya akan diuraikan sebagai berikut

No	Judul penelitian	Peneliti	Variabel	Metode	Hasil
1	Pengaruh Persepsi Kebermanfaatan, Persepsi Kemudahan Pengguna, dan Persepsi Kepuasan Wajib Pajak Terhadap Penggunaan <i>E-Filing</i> Bagi Wajib Pajak di Yogyakarta	Nurul Citra Noviandini (2012)	-persepsi kebrmanfaatan -persepsi kemudahan -persepsi kepuasan	Kuantitatif	Positif pada semua variabel independen terhadap variabel dependent, semakin tinggi kemudahan, kebermanfaatan, dan kepuasan pengguna dalam mengoprasikan e-Filing maka wajib pajak akan sering menggunakan e-Filing.

No	Judul penelitian	Peneliti	Variabel	Metode	Hasil
2	Pengaruh Kualitas Teknologi Informasi dan Penerapan <i>E-filing</i> Terhadap Kualitas Pelayanan (Survei Pada Wajib Pajak Orang Pribadi Di PT. KAI)	Egi Nugraha Saputra	- pengaruh kualitas teknologi informasi - penerapan <i>e-Filing</i>	Kuantitatif	Kualitas teknologi informasi berpengaruh terhadap kualitas pelayanan, dan penerapan <i>e-filing</i> berpengaruh terhadap kualitas pelayanan.
3	Pengaruh Perilaku Wajib Pajak Terhadap Pengguna <i>E-Filing</i> Wajib Pajak di Kota Manado	Risal C.Y. Laihad (2013)	-perilaku wajib pajak	Kuantitatif	Presepsi kegunaan dan kemudahan berpengaruh positif dan signifikan terhadap penggunaan <i>e-Filing</i> , dan sikap terhadap perilaku tidak berpengaruh terhadap penggunaan.
4	Implementasi Program <i>E-Filing</i> Dalam Upaya Peningkatan Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bojonegoro)	Sisilia Abdurrohman, Tjahjanudin Domai, Muhammad Shobarudin	- implementasi program <i>e-Filing</i>	Kualitatif	Langkah-langkah dalam implementasi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bojonegoro telah sesuai dengan teori pendekatan prosedural atau manajerial dalam proses implementasi. Tetapi implementasi <i>eFiling</i> belum berperan secara optimal dalam peningkatan kepatuhan pajak. Hal tersebut terjadi karena <i>e-Filing</i> belum mampu menghilangkan faktor perbedaan individu yang berpengaruh pada tingkat kepatuhan wajib pajak.
5	Faktor-faktor yang Mempengaruhi Penggunaan <i>E-</i>	Mujiyati, Karmila, dan	-faktor-faktor	Kuantitatif	Persepsi kemudahan, kompleksitas, kesukarelaan, pengalaman, keamanan, dan

No	Judul penelitian	Peneliti	Variabel	Metode	Hasil
	<i>e-filing</i> Bagi Wajib Pajak Orang Pribadi	Septiyan a Wahyu ningtyas	yang mempengaruhi <i>e-Filing</i>		kerahasiaan dan kesiapan informasi teknologi wajib pajak berpengaruh terhadap perilaku wajib pajak orang pribadi yang terdaftar dan setelah dilakukan uji beda, maka hasilnya tidak ada perbedaan yang signifikan terhadap penggunaan <i>e-filing</i> .

2.13 Hipotesis Penelitian

2.13.1 Pengaruh Persepsi kebermanfaatan terhadap sikap penggunaan *e-filing*.

Persepsi kebermanfaatan adalah tingkatan sejauh mana seseorang yakin bahwa menggunakan sebuah sistem akan meningkatkan kinerjanya. Persepsi kebermanfaatan (kegunaan) menjadi penentu suatu sistem dapat diterima atau tidak. Wajib Pajak yang beranggapan bahwa *e-Filing* akan berguna bagi mereka dalam menyampaikan SPT menyebabkan mereka tertarik menggunakannya (Wahyuni, 2015). Semakin besar ketertarikan Wajib Pajak menggunakan *e-Filing* maka semakin besar juga intensitas dalam menggunakan sistem informasi tersebut.

Hal ini sesuai dengan prinsip dari TAM dimana teori kebermanfaatan membuktikan sebagai peningkatan kinerja kerja (*job performance*), meningkatkan produktifitas dan bisa lebih terkontrol (*controllable*) untuk menghasilkan manfaat bagi penggunanya.

Penelitian ini didukung oleh hasil penelitian Noviandini (2012), yang menyatakan bahwa tingkatan dimana seseorang mempercayai bahwa penggunaan sebuah sistem akan mampu meningkatkan kinerja individu yang berdampak pada kesempatan untuk memperoleh suatu keuntungan, baik yang bersifat material maupun yang bersifat non material.

H1: Persepsi Kebermanfaatan berpengaruh positif terhadap Penggunaan *e-Filing*.

2.13.2 Pengaruh Persepsi Kemudahan terhadap sikap penggunaan *e-filing*

Kemudahan bermakna tanpa kesulitan atau terbebaskan dari kesulitan atau tidak perlu berusaha keras. Dengan demikian, persepsi kemudahan penggunaan ini merujuk pada keyakinan bahwa sistem tidak merepotkan atau tidak membutuhkan usaha yang besar pada saat digunakan. Persepsi kemudahan penggunaan atas *e-Filing* berarti bahwa Wajib Pajak tidak membutuhkan usaha yang keras untuk dapat memahami bagaimana cara melakukan penyampaian SPT melalui *e-Filing* karena layanan tersebut mudah untuk dipahami dan digunakan. Menurut Wahyuni (2015), kemudahan pengguna akan mempengaruhi penggunaan sistem *e-Filing*. Jika pengguna menginterpretasikan bahwa sistem *e-Filing* mudah digunakan maka penggunaan sistem akan tercapai. Jika penggunaan sistem memiliki kemampuan untuk mengurangi usaha (baik waktu dan tenaga) maka penggunaan sistem berpotensi akan dilakukan secara terus menerus sehingga minat perilaku Wajib Pajak menggunakan *e-Filing*.

Suatu sistem informasi dapat dikatakan berkualitas jika sistem tersebut didukung oleh teori TAM yang memberikan manfaat dan mudah untuk diaplikasikan oleh penggunanya.

Penelitian ini didukung oleh penelitian Noviandini dan penelitian Egi Nugraha Saputra yang hasilnya positif menunjukkan bahwa persepsi kemudahan berpengaruh positif terhadap penggunaan *e-Filing*. Suatu sistem yang digunakan menunjukkan bahwa sistem tersebut lebih dikenal, lebih mudah dioperasikan dan lebih mudah digunakan oleh penggunanya.

H2: Persepsi Kemudahan Penggunaan berpengaruh positif terhadap Penggunaan *e-filing*.

2.13.3 Pengaruh Kepuasan sikap Penggunaan *e-filing*

Menurut Noviandini (2012), kepuasan pengguna (*user satisfaction*) memiliki hubungan yang signifikan terhadap intensitas penggunaan (*use*). Kepuasan pengguna akan mempengaruhi penggunaan sistem *e-Filing*. Jika pengguna merasa puas atas sistem *e-Filing* maka penggunaan sistem oleh user akan tercapai.

Hal ini sesuai dengan prinsip TAM yaitu *Behavioral intention to use* yang artinya bahwa dimana kecenderungan perilaku pengguna untuk tetap mengaplikasikan sebuah teknologi (Davis, 1989). Tingkat penggunaan sebuah teknologi pada seseorang dapat diprediksi dari sikap serta perhatian pengguna terhadap teknologi tersebut, contohnya adalah adanya keinginan untuk menambah peripheral pendukung, keinginan untuk tetap menggunakan, serta keinginan untuk mempengaruhi pengguna lain.

Penelitian ini didukung oleh hasil penelitian Noviandini (2012) yang menyatakan bahwa, jika penggunaan sistem tersebut memiliki kemampuan untuk memenuhi kebutuhan pengguna maka penggunaan sistem berpotensi akan dilakukan secara terus-menerus sehingga intensitas penggunaan sistem *e-filing* tersebut meningkat.

H3: Persepsi Kepuasan Penggunaan berpengaruh positif terhadap Penggunaan *e-Filing*.

2.13.4 Pengaruh Persepsi Kompleksitas Terhadap sikap penggunaan *e-filing*

Apabila individu merasa puas (perasaan suka) menggunakan teknologi, individu dapat menyelesaikan tugas-tugas pekerjaannya yang dapat meningkatkan kinerja individunya. Salah satu penilaian kepuasan adalah *easy of use* atau disebut juga *perceived easy of use* yang mirip dengan dimensi *complexity*. Achmad (2004) menemukan bahwa peningkatan inovasi teknologi memiliki negatif berdampak pada penggunaan TI, sehingga kinerja individual menurun. Sedangkan penelitian yang dilakukan oleh Siregar & Suryanawa (2008) menemukan faktor kerumitan (*complexity*) memiliki hubungan positif dengan pemanfaatan teknologi informasi.

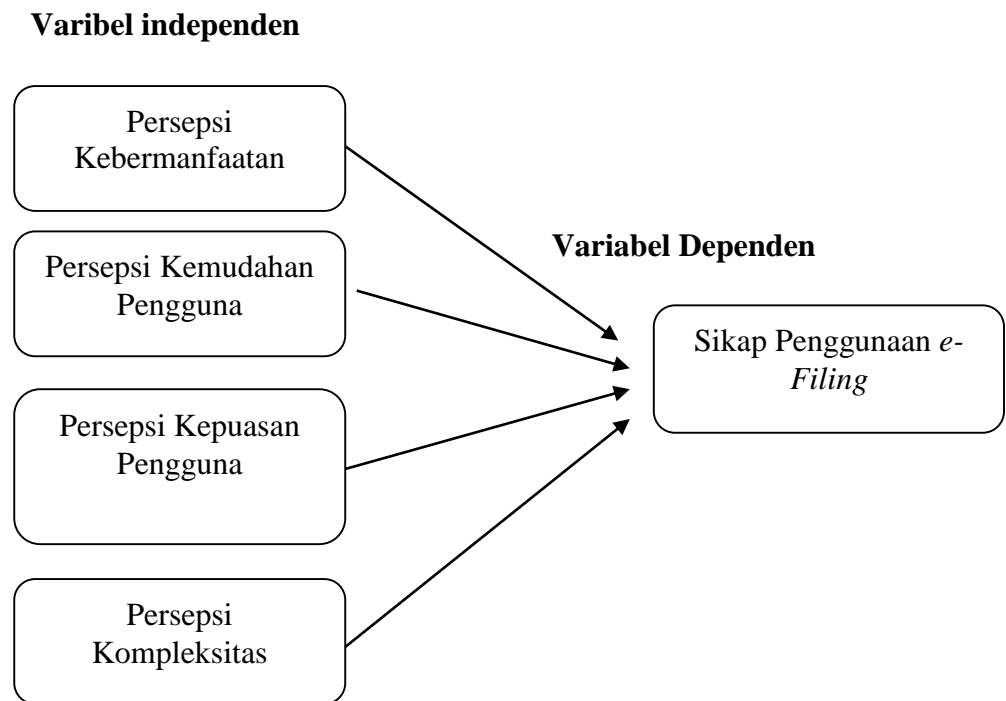
Hal ini sesuai dengan prinsip teori TAM yang menyebutkan semakin kompleks suatu inovasi, maka akan semakin rendah pula tingkat pengaplikasiannya, Thompson et. al (1991) inovasi dalam sebuah Teknologi

Informasi Komunikasi bisa mempengaruhi pemahaman pengguna untuk menggunakan teknologi tersebut.

Hipotesa ini didukung oleh penelitian Romartha Situmorang (2016) dimana individu yang merasakan complexity atau kerumitan dalam pemanfaatan sistem informasi akan mengakibatkan hubungan berkurangnya perasaan suka atau malas memanfaatkan sistem informasi sehingga mempengaruhi kinerja individual dalam menyelesaikan tugas-tugas pekerjaan individual yang telah diberikan organisasi untuk diselesaikan dengan menggunakan sistem informasi yang disediakan.

H4: Persepsi Kompleksitas Penggunaan berpengaruh negatif terhadap Penggunaan e-Filing.

2.14 Skema Konseptual



Gambar 2.1 Skema Konseptual

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini adalah studi kasus, yaitu penelitian secara rinci dan mendalam terhadap objek tertentu secara langsung. Sebagai penelitian studi kasus maka hasil penelitian ini hanya berlaku pada objek yang diteliti dan tidak dapat digeneralisasi.

3.2 Subjek Penelitian

1. Subjek Penelitian

Adapun subjek dari penelitian ini adalah karyawan yang menggunakan *e-Filling* di Kantor PDAM Wonosari.

2. Objek Penelitian

Adapun objek dari penelitian ini adalah variable persepsi kebermanfaatan, persepsi kemudahan, persepsi kepuasan, dan persepsi kompleksitas terhadap Wajib Pajak Orang Pribadi dengan penggunaan *e-Filling*.

3.3 Waktu dan Tempat Penelitian

1. Waktu Penelitian

Penelitian dilaksanakan pada bulan Februari hingga Mei 2018

2. Tempat Penelitian

Penelitian ini dilakukan di kantor PDAM Wonosari

3.4 Populasi dan Sampel Penelitian

Penelitian ini dilakukan di daerah Gunungkidul, lebih tepatnya pada PDAM Wonosari. Penulis akan meneliti dan menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi-persepsi Wajib Pajak Orang Pribadi yang menggunakan *e-filing*. Adapun variabel-variabel yang akan dianalisis yaitu persepsi kebermanfaatan, persepsi kemudahan, persepsi kepuasan dan persepsi kompleksitas.

Populasi penelitian ini adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya Sugiyono (2007). Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh wajib pajak karyawan yang ada di PDAM Wonosari.

3.5 Teknik Pengambilan Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Pengambilan sampel dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan teknik pengambilan sampling yaitu berupa *Probability sampling*. *Probability sampling* adalah merupakan teknik yang memberikan peluang atau kesempatan yang sama bagi setiap unsur (anggota) populasi untuk dipilih menjadi anggota sampel. Selain itu probability sampling merupakan pemilihan sampel tidak dilakukan secara

subjektif, dalam arti sampel yang terpilih tidak didasarkan semata - mata pada keinginan si peneliti sehingga setiap anggota populasi memiliki kesempatan yang sama (acak) untuk terpilih sebagai sampel.

Sampel pada penelitian ini adalah Wajib Pajak Karyawan PDAM Wonosari. Penentuan jumlah sampel pada penelitian ini ditentukan dengan menggunakan rumus *Slovin*, yakni :

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$
$$n = \frac{178}{1 + 178 \cdot 0,1^2} = 64,02878$$

Dimana :

n : jumlah sampel

N : Jumlah populasi

e : batas toleransi kesalahan (*error*)

3.6 Devinisi Operasional Variabel

Definisi operasional Variabel yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari variabel persepsi Wajib Pajak Karyawan yaitu persepsi kebermanfaatan (X1), persepsi kemudahan (X2), persepsi kepuasan (X3), dan persepsi kompleksitas (X4), sedangkan variabel penggunaan *e-Filling* (Y).

1. Persepsi Kebermanfaatan (X1)

Menurut Noviadini (2012) persepsi kebermanfaatan yang dimaksudkan dalam penelitian ini adalah persepsi tentang sejauh mana sistem *e-Filling* mampu memberikan manfaat bagi Wajib Pajak. Variabel persepsi kebermanfaatan menggunakan lima pertanyaan yang diadopsi dari penelitian (Noviadini 2012) dengan skala interval 1-5, terkait hal-hal sebagai berikut :

- a. Penggunaan *e-Filling* dapat mempermudah pelaporan SPT tepat waktu
- b. Penggunaan *e-Filling* sangat menghemat biaya dan energi
- c. Penggunaan *e-Filling* memberikan informasi sesuai format yang dibutuhkan
- d. Penggunaan *e-Filling* dapat mempersingkat waktu untuk melakukan tugas yang lainnya
- e. Penggunaan *e-Filling* bermanfaat secara keseluruhan

2. Persepsi Kemudahan (X2)

Menurut Noviadini (2012) persepsi kemudahan dalam penelitian ini merupakan tingkat sejauh mana seseorang percaya bahwa dalam menggunakan sistem *e-Filling* pengguna dapat menggunakan *e-Filling* dengan mudah tanpa adanya hambatan dan usaha yang keras. Untuk melihat persepsi Wajib Pajak tentang kemudahan dalam

menggunakan *e-Filling* , digunakan lima pertanyaan yang diadopsi dari penelitian (Noviandini 2012) dengan skala interval 1-5, terkait hal-hal sebagai berikut :

- a. Mudah untuk mempelajari penggunaan *e-Filling*
- b. Mudah untuk menggunakan *e-Filling*
- c. Interaksi dengan *e-Filling* jelas dan mudah dimengerti/difahami
- d. Mudah untuk terampil dalam menggunakan *e-Filling*
- e. Secara umum *e-Filling* mudah digunakan dan meminimalisir kesalahan-kesalahan

3. Persepsi Kepuasan (X3)

Persepsi kepuasan pengguna adalah keseluruhan evaluasi dari pengalaman pengguna dalam menggunakan *e-Filling* dan dampak potensial dari penggunaan *e-Filling* tersebut. Menurut Noviandini (2012) melalui persepsi kepuasan dapat dilihat pengalaman Wajib Pajak dalam menggunakan *e-Filling*. Untuk mengetahui *e-Filling*, maka digunakan enam pertanyaan yang diadopsi dari penelitian (Noviandini 2012) (Situmorang 2016) dengan skala interval 1-5, terkait hal-hal sebagai berikut :

- a. *e-Filling* memiliki tingkat efisiensi yang tinggi
- b. *e-Filling* dapat mempersingkat waktu untuk pelaporan pajak

- c. *e-Filling* mengurangi pembiayaan yang dikeluarkan Wajib Pajak
 - d. Merasa puas dengan adanya sistem *e-Filling*
 - e. Merasa puas dengan informasi yang telah dihasilkan *e-Filling*
 - f. Merasa bangga menggunakan sistem *e-Filling*
4. Persepsi Kompleksitas (X4)

Persepsi kompleksitas yang dimaksud dalam penelitian ini merupakan akibat dari inovasi sistem *e-Filling* yang dianggap relatif mungkin sulit untuk dipahami dan digunakan. Untuk variabel persepsi kompleksitas digunakan tiga pertanyaan yang diadopsi dari penelitian (Situmorang 2016) dengan skala interval 1-5, terkait hal-hal sebagai berikut :

- a. Menggunakan *e-Filling* dapat menyita banyak waktu ketika mengerjakan banyak tugas
 - b. Penggunaan *e-Filling* rentan terhadap kerusakan dan kehilangan data
 - c. Hasil penggunaan *e-Filling* sulit untuk dipadukan dengan pekerjaan
5. Penggunaan *e-Filling* (X5)

Menurut Noviandini (2012) penggunaan *e-Filling* merupakan ukuran kekuatan dari minat seseorang untuk

menunjukkan perilaku terhadap adanya sistem penyampaian SPT secara online.

Variabel pengguna *e-Filling* dioperasikan dengan tiga pertanyaan yang diadopsi dari penelitian (Noviandini 2012) dengan skala interval 1-5, terkait hal-hal berikut ini :

- a. Menggunakan *e-Filling* setiap kali melaporkan pajak
- b. Menggunakan *e-Filling* di masa depan
- c. Menggunakan *e-Filling* karena mempunyai fitur yang membantu pekerjaan pengguna

3.7 Pengukuran Variabel

Pengukuran variabel dalam penelitian ini menggunakan metode penskalaan yaitu skala *likert*. Menurut Sugiyono (2012) skala *likert* digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Pengukuran digunakan untuk mengukur jawaban responden atas pernyataan pada setiap variabel, jawaban tersebut berisi pernyataan sangat tidak setuju (STS), tidak setuju (ST), netral (N), setuju (S), dan sangat setuju (SS), yang dikaitkan dengan skor dari angka satu sampai lima sebagai berikut:

1 = Sangat Tidak Setuju

2 = Tidak Setuju

3 = Netral

4 = Setuju

5 = Sangat Setuju

3.8 Data dan Teknik Pengumpulan Data

3.8.1 Jenis Data

Jenis data dari penelitian ini adalah data premier, yaitu data yang diperoleh secara langsung dari sumber asli. Data dalam penelitian ini diperoleh dengan cara mendistribusikan kuisisioner kepada responden yang merupakan Wajib Pajak pengguna *e-Filling* yang ada di PDAM Wonosari.

3.8.2 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan kuisisioner. Menurut Sugiyono (2012) kuisisioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Kuisisioner yang disebarkan berupa daftar pertanyaan mengenai masalah yang berkaitan dengan objek yang diteliti. Kuisisioner dalam penelitian ini terdiri atas identitas responden dan pernyataan terkait variabel penelitian.

3.9 Teknik Analisis Data

3.9.1 Deskripsi Data

- a. Deskripsi Responden

Deskripsi data responden digunakan untuk menjelaskan tentang responden yang memberikan jawaban atas kuisisioner yang disebar. Dari deskripsi responden dapat diketahui data terkait data demografi responden.

b. Deskripsi Variabel

Deskripsi variabel digunakan untuk menjelaskan tentang variabel penelitian terkait frekuensi jawaban responden pada masing-masing pertanyaan.

3.9.2 Pengujian Instrumen Penelitian

3.8 Data dan Teknik Pengumpulan Data

3.8.1 Jenis Data

Jenis data dari penelitian ini adalah data primer, yaitu data yang diperoleh secara langsung dari sumber asli. Data dalam penelitian ini diperoleh dengan cara mendistribusikan kuisisioner kepada responden yang merupakan Wajib Pajak pengguna *e-Filling* yang ada di PDAM Wonosari.

3.8.2 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan kuisisioner. Menurut Sugiyono (2012) kuisisioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Kuisisioner yang disebar berupa daftar pertanyaan mengenai masalah yang berkaitan

dengan objek yang diteliti. Kuisisioner dalam penelitian ini terdiri atas identitas responden dan pernyataan terkait variabel penelitian.

3.9 Teknik Analisis Data

3.9.1 Deskripsi Data

a. Deskripsi Responden

Deskripsi data responden digunakan untuk menjelaskan tentang responden yang memberikan jawaban atas kuisisioner yang disebarkan. Dari deskripsi responden dapat diketahui data terkait data demografi responden.

b. Deskripsi Variabel

Deskripsi variabel digunakan untuk menjelaskan tentang variabel penelitian terkait frekuensi jawaban responden pada masing-masing pertanyaan.

3.9.2 Pengujian Instrumen Penelitian

3.9.2.1 Uji Validitas

Uji Validitas digunakan untuk mengetahui seberapa cermat suatu instrument atau item-item dalam mengukur apa yang ingin diukur. Validitas item dilakukan untuk mengetahui seberapa cermat suatu item dalam mengukur objeknya. Menurut Prayitno (2012), Item merupakan pertanyaan-pertanyaan yang ditujukan kepada responden dalam bentuk kuisisioner yang memiliki tujuan untuk mengungkapkan sesuatu. Uji Validitas dilakukan pada setiap item pernyataan dengan membandingkan nilai r hitung dengan r

tabel, dimana r tabel diperoleh melalui degree of freedom (df) = $n-2$ (n adalah jumlah sampel) dengan signifikansi 0,05 (5%). Metode pengambilan keputusan untuk uji validitas berdasarkan nilai korelasi adalah sebagai berikut:

- Jika nilai r hitung $<$ tabel, maka item dinyatakan tidak valid
- Jika nilai r hitung $>$ r tabel, maka item dinyatakan valid

3.9.2.2 Uji Reabilitas Data

Uji reabilitas digunakan untuk menguji konsistensi alat ukur, apakah hasilnya tetap konsisten atau tidak jika pengukuran diulang. Instrumen kuisisioner yang tidak reliabel maka tidak konsisten untuk pengukuran sehingga hasil pengukuran tidak dapat dipercaya. Uji reliabilitas yang digunakan pada penelitian ini yaitu menggunakan *Cronbach's Alpha*.

3.9.3 Uji Asumsi Klasik

3.9.3.1 Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk mengetahui apakah data yang digunakan untuk penelitian mempunyai distribusi yang normal atau tidak. Rumus yang digunakan dalam uji normalitas ini dengan metode Kolmogorof Smirnov. Pengujian ini digunakan karena memiliki beberapa keunggulan yaitu lebih fleksibel.

3.9.3.2 Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi di antara variabel independen. Pengujian multikolinearitas dilakukan dengan melihat nilai tolerance dan lawannya. Suatu model regresi dikatakan bebas dari multikolinearitas jika nilai tolerance > 0,10 atau sama dengan nilai VIF < 10.

3.9.3.3 Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk meregresikan antara variabel bebas dengan variabel residual absolute, dimana apabila nilai sig>0,05 maka variabel bersangkutan dinyatakan bebas heteroskedastisitas. Model regresi yang baik adalah homoskedastisitas atau tidak terjadi heteroskedastisitas. Penyimpangan asumsi model klasik yang lain adalah adanya heteroskedastisitas, artinya varians variabel dalam model tidak sama (konstan). Pengujian heteroskedastisitas dapat dilakukan dengan menggunakan uji scatter plot.

3.9.4 Analisis Regresi Berganda

Penelitian ini menggunakan persamaan regresi berganda untuk menganalisis pengaruh kewajiban moral, pemeriksaan pajak, kondisi keuangan, dan kualitas layanan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Model persamaan regresi berganda sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + e$$

Keterangan:

- Y = Kepatuhan wajib pajak orang pribadi
- a = Konstanta (harga Y bila X=0)

- b1-b4 = Koefisien regresi
X1 = Variabel kewajiban moral
X2 = Variabel pemeriksaan pajak
X3 = Variabel kondisi keuangan
X4 = Variabel kualitas pelayanan fiskus
e = Standard error

3.9.4.1 Pengujian Hipotesa

3.9.4.2 Koefisien Determinasi

Untuk melihat seberapa besar pengaruh variabel independent atau bebas dalam menerangkan secara keseluruhan terhadap variabel dependen atau terikat serta pengaruhnya secara potensial dapat diketahui dari besarnya nilai Adjusted R Square. Nilai Adjusted R Square digunakan untuk mengetahui besarnya sumbangan variabel bebas yang diteliti terhadap variabel terikat. Jika Adjusted R Square semakin besar (mendekati satu), maka sumbangan variabel bebas terhadap variabel terikat semakin besar. Sebaliknya apabila Adjusted R Square semakin kecil (mendekati nol), maka besarnya sumbangan variabel bebas terhadap variabel terikat semakin kecil. Jadi besarnya Adjusted R Square berada diantara 0 – 1. Nilai Adjusted R Square dapat naik atau turun ketika satu variabel independen ditambah ke dalam model.

3.9.4.3 Uji T

Pengujian hipotesis dilakukan dengan menggunakan uji t untuk menguji hipotesis antara satu variabel independen dengan variabel dependen. Pengujian hipotesis dilakukan melalui regresi yang menggunakan program SPSS Statistic 23 dengan membandingkan tingkat signifikansinya (Sig t) masing-masing variabel

independen dengan taraf sig $\alpha = 0,05$. Apabila tingkat signifikansinya (Sig t) lebih kecil daripada $\alpha = 0,05$, maka hipotesisnya diterima yang artinya variabel independen tersebut berpengaruh secara signifikan terhadap variabel dependennya. Sebaliknya bila tingkat signifikansinya (Sig t) lebih besar daripada $\alpha = 0,05$, maka hipotesisnya tidak diterima yang artinya variabel independen tersebut tidak berpengaruh terhadap variabel dependennya.

BAB IV

ANALISIS DATA

4.1 Deskripsi Obyek Penelitian

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh wajib pajak pegawai yang ada di PDAM Wonosari. Berdasarkan Data Subbagian Kepegawaian PDAM Tirtamarta Wonosari, jumlah PNS di PDAM Wonosari adalah sebesar 178 PNS. Berdasarkan rumus slovin jumlah sampel dalam penelitian ini adalah sebesar 64 responden.. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara mengantar langsung kuesioner kepada seluruh responden dan membagi 64 kuesioner yang kepada calon responden. Cara pengumpulan data dalam penelitian ini sehingga menghasilkan kuesioner yang siap untuk dianalisis sebagaimana nampak pada tabel berikut:

Tabel 4.1

Jumlah Kuesioner

Keterangan	Jumlah
Kuesioner Disebar	64
Kuesioner yang Tidak Kembali	0
Kuesioner tidak lengkap	0
Kuesioner yang dapat dianalisis	64

Sumber : Data primer 2018

4.2 Karakteristik Responden

Karakteristik responden yang dianalisis dalam penelitian ini meliputi jenis kelamin, usia, pendidikan dan pekerjaan. Karakteristik responden tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut :

4.2.1 Jenis Kelamin

Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin adalah sebagai berikut :

Tabel 4.2.

Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis kelamin	Jumlah	Presentase
Perempuan	26	41%
Laki-Laki	38	59%
Jumlah	64	100 %

Sumber : data primer 2018

Berdasarkan data di atas, dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden adalah laki-laki sebanyak 38 responden atau sebesar 59% sedangkan responden perempuan sebesar 26 responden atau 41%.

4.2.2 Usia Responden

Karakteristik responden berdasarkan usia adalah sebagai berikut

Tabel 4.3.

Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Usia	Jumlah	Presentase
< 20 tahun	0	0%
21 – 30 tahun	8	13%
31 – 40 tahun	34	53%
> 40 tahun	22	34%
Total	64	100%

Sumber : data primer 2018

Dari data yang diperoleh bahwa sebanyak 34 responden atau 53% responden dari 64 sampel penelitian ini berusia 31- 40 tahun, 22 responden atau 34% responden dari 64 sampel penelitian berusia > 40 tahun dan 8 responden atau 13% berusia 21-30 tahun. Dari hasil tersebut mayoritas responden berusia 31-40 tahun.

4.2.3 Penggunaan E-Filling

Karakteristik responden berdasarkan penggunaan e-filling adalah sebagai berikut :

Tabel 4.4

Karakteristik Responden Berdasarkan Penggunaan E-Filling

Penggunaan E-Filling	Jumlah	Presentase
Ya	64	100%
Tidak	0	0%
Jumlah	64	100 %

Sumber : data primer 2018

Dari data yang diperoleh bahwa seluruh responden menggunakan e-filling berjumlah 64 orang atau sebesar 100%.

4.2.4 Frekuensi Penggunaan E-Filling

Karakteristik responden berdasarkan Penggunaan E-Filling adalah sebagai berikut :

Tabel 4.5

Karakteristik Responden Berdasarkan Penggunaan E-Filling

Penggunaan E-Filling	Jumlah	Presentase
< 1 tahun	24	38%
1-3 tahun	37	58%
>3 tahun	3	4%
Jumlah	64	100%

Sumber: Data primer 2018

Dari tabel 4.5 dapat diketahui bahwa mayoritas responden adalah mereka sebagai responden yang menggunakan e-filling 1-3 tahun yaitu sebanyak 37 responden atau 58%, urutan kedua yaitu mereka sebagai responden yang menggunakan e-filling < 1 tahun sebanyak 24 responden atau 38%, dan mereka

sebagai responden yang menggunakan e-filling > 3 tahun sebanyak 3 responden atau 4%

4.3 Uji Validitas dan Reliabilitas

4.3.1 Uji Validitas

Uji validitas adalah tingkat kemampuan suatu alat ukur untuk mengungkap sesuatu yang menjadi sasaran pokok pengukuran. Uji validitas dimaksudkan untuk mengukur kualitas kuesioner yang digunakan sebagai instrument penelitian, sehingga dapat dikatakan instrumen tersebut sudah valid. Dalam penelitian ini diuji validitas untuk mengetahui apakah kuesioner yang dibagikan kepada responden memenuhi syarat valid. Tabel berikut menyajikan hasil uji validitas.

Tabel 4.6

Hasil Uji Validitas

Item Pernyataan	Pearsons's Correlations	Sig	Keterangan
Persepsi Kebermanfaatan			
Butir 1	0,585	0,000	Valid
Butir 2	0,568	0,000	Valid
Butir 3	0,651	0,000	Valid
Butir 4	0,746	0,000	Valid
Butir 5	0,719	0,000	Valid
Persepsi kemudahan			
Butir 1	0,656	0,000	Valid
Butir 2	0,672	0,000	Valid
Butir 3	0,690	0,000	Valid
Butir 4	0,799	0,000	Valid
Butir 5	0,724	0,000	Valid
Kepuasan pengguna			
Butir 1	0,761	0,000	Valid
Butir 2	0,738	0,000	Valid
Butir 3	0,833	0,000	Valid
Butir 4	0,769	0,000	Valid
Butir 5	0,744	0,000	Valid
Butir 6	0,349	0,000	Valid
Persepsi Kompleksitas			

Butir 1	0,813	0,000	Valid
Butir 2	0,885	0,000	Valid
Butir 3	0,803	0,000	Valid
Penggunaan E-Filling			
Butir 1	0,844	0,000	Valid
Butir 2	0,823	0,000	Valid
Butir 3	0,819	0,000	Valid

Sumber : Data Diolah, 2018

Dengan melihat tabel di atas, dapat diketahui besarnya koefisien korelasi dari seluruh butir pernyataan variabel-variabel penelitian. Dari hasil perhitungan koefisien korelasi seluruh butir pernyataan variabel penelitian mempunyai signifikansi pearson correlation $< 0,05$, yang artinya seluruh butir pernyataan dan pertanyaan pada variabel penelitian dinyatakan valid, sehingga seluruh butir pernyataan dan pertanyaan yang terdapat pada kuesioner dapat dinyatakan layak sebagai instrumen untuk mengukur data penelitian.

4.3.2 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas adalah pengujian untuk menunjukkan sejauh mana suatu alat pengukur dapat diandalkan. Dalam penelitian ini diuji reliabilitas untuk mengetahui apakah kuesioner yang dibagikan kepada responden memenuhi syarat reliable. Pengujian reliabilitas dilakukan dengan menggunakan *cooficient cronbach alpha* dengan batas toleransi 0,6 untuk data yang dapat dianggap reliabel. Hasil analisis uji reliabilitas adalah sebagai berikut :

Tabel 4.7

Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach Alpha	Keterangan
Persepsi Kebermanfaatan	0,662	Reliabel
Persepsi kemudahan	0,706	Reliabel
Kepuasan Pengguna	0,797	Reliabel
Persepsi Kompleksitas	0,780	Reliabel
Penggunaan E-Filling	0,755	Reliabel

Sumber : data diolah

Dari hasil uji reliabilitas diperoleh seluruh variabel penelitian ini dapat dinyatakan sangat reliabel karena koefisien alpha lebih besar dari 0,6, maka dapat disimpulkan bahwa butir-butir pernyataan dan pertanyaan dapat digunakan sebagai instrumen untuk penelitian selanjutnya.

4.4 Analisa Deskriptif Variabel Penelitian

Analisis ini menggunakan nilai minimum, maksimum, rata-rata (*mean*), dan standar deviasi atas jawaban responden dari tiap-tiap variabel. Hasil analisis deskriptif variabel penelitian adalah sebagai berikut :

Tabel 4.8

Analisis Deskriptif Variabel Penelitian

Descriptive Statistics					
	N	Min	Maks	Mean	Std. Dev
Persepsi Kebermanfaatan	64	2	5	3	,61314
Persepsi Kemudahan	64	3	5	4	,48015
Persepsi Kepuasan Pengguna	64	2	5	3	,63774
Persepsi Kompleksitas	64	1	5	3	,96494

Penggunaan	64	2	5	4	,53676
Valid N (listwise)	64				

Sumber : Data Output SPSS, 2018

Dari hasil analisis data di atas, maka dapat disimpulkan deskripsi masing-masing variabel adalah sebagai berikut :

1. Variabel persepsi kebermanfaatan memiliki nilai minimum sebesar 2,80 yang berarti bahwa dari seluruh responden yang memberikan penilaian terendah jawaban atas persepsi kebermanfaatan adalah sebesar 2. Nilai maksimumnya sebesar 5, yang berarti bahwa dari seluruh responden yang memberikan penilaian paling atas jawaban atas persepsi kebermanfaatan adalah sebesar 5. Nilai rata-rata persepsi kebermanfaatan adalah sebesar 3 artinya bahwa dari seluruh responden yang memberikan jawaban atas persepsi kebermanfaatan, rata-rata responden memberikan penilaian sebesar 3. Sedangkan standar deviasi sebesar 0,61314 memiliki arti bahwa ukuran penyebaran data dari variabel persepsi kebermanfaatan adalah sebesar 0,61314 dari 64 responden.
2. Variabel persepsi kemudahan memiliki nilai minimum sebesar 3 yang berarti bahwa dari seluruh responden yang memberikan penilaian terendah jawaban atas persepsi kemudahan adalah sebesar 3. Nilai maksimumnya sebesar 5, yang berarti bahwa dari seluruh responden yang memberikan penilaian paling atas jawaban atas persepsi kemudahan adalah sebesar 5. Nilai rata-rata persepsi kemudahan adalah sebesar 4,4344 artinya bahwa dari seluruh responden yang memberikan jawaban atas persepsi kemudahan, rata-rata responden memberikan penilaian sebesar 4,4344. Sedangkan standar deviasi sebesar

0,48015 memiliki arti bahwa ukuran penyebaran data dari variabel persepsi kemudahan adalah sebesar 0,48015 dari 64 responden.

3. Variabel kepuasan pengguna memiliki nilai minimum sebesar 2 yang berarti bahwa dari seluruh responden yang memberikan penilaian terendah jawaban atas kepuasan pengguna adalah sebesar 2. Nilai maksimumnya sebesar 5, yang berarti bahwa dari seluruh responden yang memberikan penilaian paling atas jawaban atas kepuasan pengguna adalah sebesar 5. Nilai rata-rata kepuasan pengguna adalah sebesar 3 artinya bahwa dari seluruh responden yang memberikan jawaban atas kepuasan pengguna, rata-rata responden memberikan penilaian sebesar 3. Sedangkan standar deviasi sebesar 0,63774 memiliki arti bahwa ukuran penyebaran data dari variabel kepuasan pengguna adalah sebesar 0,63774 dari 64 responden.
4. Variabel persepsi kompleksitas memiliki nilai minimum sebesar 1 yang berarti bahwa dari seluruh responden yang memberikan penilaian terendah jawaban atas persepsi kompleksitas adalah sebesar 1. Nilai maksimumnya sebesar 5, yang berarti bahwa dari seluruh responden yang memberikan penilaian paling atas jawaban atas persepsi kompleksitas adalah sebesar 5. Nilai rata-rata persepsi kompleksitas adalah sebesar 3 artinya bahwa dari seluruh responden yang memberikan jawaban atas persepsi kompleksitas, rata-rata responden memberikan penilaian sebesar 3. Sedangkan standar deviasi sebesar 0,96469 memiliki arti bahwa ukuran penyebaran data dari variabel persepsi kompleksitas adalah sebesar 0,96469 dari 64 responden.

5. Variabel penggunaan e-filling memiliki nilai minimum sebesar 2 yang berarti bahwa dari seluruh responden yang memberikan penilaian terendah jawaban atas penggunaan e-filling adalah sebesar 2. Nilai maksimumnya sebesar 5 yang berarti bahwa dari seluruh responden yang memberikan penilaian paling atas jawaban atas penggunaan e-filling adalah sebesar 5. Nilai rata-rata penggunaan e-filling adalah sebesar 4 artinya bahwa dari seluruh responden yang memberikan jawaban atas penggunaan e-filling rata-rata responden memberikan penilaian sebesar 4. Sedangkan standar deviasi sebesar 0,53676 memiliki arti bahwa ukuran penyebaran data dari variabel penggunaan e-filling adalah sebesar 0,53676 dari 64 responden.

4.5 Uji Asumsi Klasik

Sebelum dilakukan pengujian terhadap hipotesis, terlebih dahulu dilakukan pengujian terhadap model regresi berganda. Uji asumsi klasik dalam penelitian ini menggunakan uji normalitas, uji multikolinieritas, dan uji heteroskedastisitas.

4.5.1 Uji Normalitas

Uji normalitas dilakukan dengan tujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal. Dalam penelitian ini pengujian normalitas dilakukan uji statistik kolmogorov-smirnov. Hasil uji normalitas dengan menggunakan uji kolmogorov-smirnov dapat dilihat pada tabel 4.9 di bawah ini :

Tabel 4.9

Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		64
Normal Parameters	Mean	,0000000
	Std. Deviation	,34275364
Most Extreme Differences	Absolute	,064
	Positive	,043
	Negative	-,064
Kolmogorov-Smirnov Z		,511
Asymp. Sig. (2-tailed)		,957
a. Test distribution is Normal.		
b. Calculated from data.		

Sumber : Data Output SPSS, 2017

Dari hasil uji kolmogorov-smirnov di atas, dihasilkan nilai Asymp. Sig. (2-tailed) sebesar 0,957. Hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa data residual dalam model regresi ini terdistribusi normal karena nilai Asymp. Sig. (2-tailed) di atas 0,05 dan model regresi tersebut layak digunakan untuk analisis selanjutnya

4.5.2 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 multikolinieritas dalam model regresi apabila nilai VIF kurang dari 10 dan nilai tolerance lebih dari 0,1.

Table 4.10

Hasil Uji Multikolinieritas

Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	(Constant)		
	Persepsi Kebermanfaatan	,751	1,332
	Persepsi Kemudahan	,650	1,537
	Persepsi Kepuasan Penggunaan	,591	1,691
	Persepsi Kompleksitas	,961	1,041

Sumber : Data Diolah, 2018

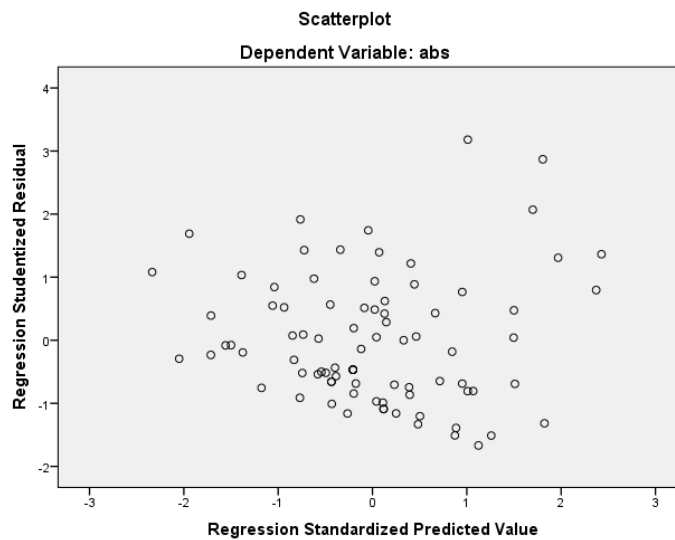
Dari hasil perhitungan diperoleh bahwa pada bagian *collinierity statistic*, nilai VIF pada seluruh variabel independen lebih kecil dari 10 dan nilai tolerance di atas 0.1. Hasil tersebut dapat diartikan bahwa seluruh variabel independen pada penelitian ini tidak ada gejala multikolinieritas.

4.5.3 Heteroskedastisitas

Penyimpangan asumsi model klasik yang lain adalah adanya heteroskedastisitas, artinya varians variabel dalam model tidak sama (konstan). Pengujian heteroskedastisitas dapat dilakukan dengan menggunakan uji scatterplot. Hasil uji heteroskedastisitas dapat dilihat pada Tabel 4.11 di bawah ini

Gambar 4.1

Hasil Uji Heteroskedastisitas



Sumber : Data SPSS diolah

Dari hasil analisis uji heteroskedastisitas di atas, data penelitian tersebar acak dan tidak berpola. Hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat gejala heteroskedastisitas dalam model regresi dan dapat digunakan untuk analisis selanjutnya.

4.6 Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis ini digunakan untuk mengetahui besarnya variabel independen terhadap dependen. Hasil analisis mengenai koefisien model regresi adalah seperti yang tercantum dalam table berikut ini :

Tabel 4.11

Hasil Analisis Regresi Linier Berganda

Model	Unstandardized Coefficients	Standardized Coefficients	T	Sig.
-------	-----------------------------	---------------------------	---	------

		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1,188	,473		2,513	,015
	Persepsi Kebermanfaatan	,226	,084	,258	2,688	,009
	Persepsi Kemudahan	,385	,115	,345	3,344	,001
	Persepsi Kepuasan Penggunaan	,260	,091	,308	2,853	,006
	Persepsi Kompleksitas	-,130	,047	-,235	-2,766	,008

Berdasarkan tabel diatas, maka model regresi yang diperoleh adalah sebagai berikut :

$$Y = 1,188 + 0,226X_1 + 0,385X_2 + 0,260X_3 - 0,130X_4$$

Dari hasil persamaan regresi linier dapat diartikan sebagai berikut :

1. Konstanta (α) sebesar 1,188 memberi pengertian jika variabel independen konstan atau sama dengan nol (0), maka besarnya tingkat penggunaan e-filling sebesar 1,188 satuan.
2. Untuk variabel persepsi kebermanfaatan, diperoleh nilai koefisien sebesar 0,226 dengan tanda positif yang berarti apabila pada variabel persepsi kebermanfaatan meningkat sebesar 1 satuan, maka penggunaan e-filling akan meningkat sebesar 0,226 satuan dengan asumsi bahwa variabel independen lain dalam kondisi konstan.
3. Untuk variabel persepsi kemudahan, diperoleh nilai koefisien sebesar 0,385 dengan tanda positif yang berarti apabila pada variabel persepsi kemudahan meningkat sebesar 1 satuan, maka penggunaan e-filling akan meningkat sebesar

0,385 satuan dengan asumsi bahwa variabel independen lain dalam kondisi konstan.

4. Untuk variabel kepuasan pengguna, diperoleh nilai koefisien sebesar 0,260 dengan tanda positif yang berarti apabila pada variabel kepuasan pengguna meningkat sebesar 1 satuan, maka penggunaan e-filling akan meningkat sebesar 0,260 satuan dengan asumsi bahwa variabel independen lain dalam kondisi konstan.
5. Untuk variabel persepsi kompleksitas, diperoleh nilai koefisien sebesar -0,130 dengan tanda positif yang berarti apabila pada variabel persepsi kompleksitas meningkat sebesar 1 satuan, maka penggunaan e-filling akan menurun sebesar 0,130 satuan dengan asumsi bahwa variabel independen lain dalam kondisi konstan.

4.7 Analisis Koefisien Determinasi

Hasil analisis koefisien determinasi adalah sebagai berikut :

Tabel 4.12
Hasil Analisis Koefisien Determinasi

Model Summary^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,770 ^a	,592	,565	,35418

Sumber : Data Diolah, 2018

Hasil analisis koefisien determinasi di atas, adalah sebesar 0,565. Hasil ini dapat diartikan bahwa besarnya variabel independen dalam menjelaskan variabel

dependen adalah sebesar 56,5%. Sedangkan sisanya 43,5% dipengaruhi variabel lain di luar penelitian.

4.8 Uji Hipotesis dan Pembahasan

Pengujian hipotesis dalam penelitian ini menggunakan uji statistic t. Hasil uji uji hipotesis dapat dilihat pada tabel 4.13. Hasil uji hipotesis adalah sebagai berikut :

1. Pengujian Hipotesis Pertama

Pengujian terhadap hipotesis ini dilakukan melalui pengujian signifikansi koefisien regresi dari variabel Persepsi Kebermanfaatan. Besarnya koefisien regresi yaitu 0,226 dan nilai signifikansi 0,009. Pada tingkat signifikansi $\alpha = 5\%$; maka koefisien regresi tersebut signifikan karena signifikansi $0,009 < 0,05$ dan nilai koefisien regresi sebesar 0,226 berarti Persepsi Kebermanfaatan berpengaruh positif signifikan terhadap Penggunaan *e-Filing*. Berdasarkan hasil pengujian hipotesis di atas maka dapat disimpulkan bahwa, Persepsi Kebermanfaatan berpengaruh positif signifikan terhadap Penggunaan *e-Filing* sehingga hipotesis pertama penelitian ini dapat didukung.

2. Pengujian Hipotesis Kedua

Pengujian terhadap hipotesis ini dilakukan melalui pengujian signifikansi koefisien regresi dari variabel Persepsi Kemudahan Penggunaan. Besarnya koefisien regresi yaitu 0,385 dan nilai signifikansi 0,001. Pada tingkat signifikansi $\alpha = 5\%$; maka koefisien regresi tersebut signifikan karena signifikansi $0,001 < 0,05$ dan nilai koefisien regresi sebesar 0,401 berarti Persepsi Kemudahan Penggunaan

berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan hasil pengujian hipotesis di atas maka dapat disimpulkan bahwa, Persepsi Kemudahan Penggunaan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak sehingga hipotesis kedua penelitian ini dapat didukung.

3. Pengujian Hipotesis ketiga

Pengujian terhadap hipotesis ini dilakukan melalui pengujian signifikansi koefisien regresi dari variabel persepsi kepuasan penggunaan *e-filing*. Besarnya koefisien regresi yaitu 0,260 dan nilai signifikansi 0,006. Pada tingkat signifikansi $\alpha = 5\%$; maka koefisien regresi tersebut signifikan karena signifikansi $0,006 < 0,05$ dan nilai koefisien regresi sebesar 0,260 berarti persepsi kepuasan penggunaan *e-filing* berpengaruh positif terhadap penggunaan *e-filing*. Berdasarkan hasil pengujian hipotesis di atas maka dapat disimpulkan bahwa, persepsi kepuasan penggunaan *e-filing* berpengaruh positif signifikan terhadap penggunaan *e-filing* sehingga hipotesis ketiga penelitian ini dapat didukung

4. Pengujian Hipotesis Keempat

Pengujian terhadap hipotesis ini dilakukan melalui pengujian signifikansi koefisien regresi dari variabel persepsi kompleksitas. Besarnya koefisien regresi yaitu -0,130 dan nilai signifikansi 0,008. Pada tingkat signifikansi $\alpha = 5\%$; maka koefisien regresi tersebut signifikan karena signifikansi $0,008 < 0,05$ dan nilai koefisien regresi sebesar -0,130 berarti persepsi kompleksitas berpengaruh negatif terhadap penggunaan *e-filing*. Berdasarkan hasil pengujian hipotesis di atas maka dapat disimpulkan bahwa, persepsi kompleksitas berpengaruh negatif signifikan

terhadap penggunaan e-filing sehingga hipotesis keempat penelitian ini dapat didukung.

4.9 Pembahasan

4.9.1 Pengaruh persepsi kebermanfaatan terhadap sikap pengguna *e-filing*

Hasil penelitian ini membuktikan persepsi kebermanfaatan berpengaruh positif signifikan terhadap penggunaan e-filing. Hal ini berarti bahwa semakin tinggi manfaat dari e-filing tersebut maka akan meningkatkan penggunaan e-filing dari wajib pajak.

Persepsi kebermanfaatan adalah tingkatan sejauh mana seseorang yakin bahwa menggunakan sebuah sistem akan meningkatkan kinerjanya. Persepsi kebermanfaatan (kegunaan) menjadi penentu suatu sistem dapat diterima atau tidak. Wajib Pajak yang beranggapan bahwa *e-Filing* akan berguna bagi mereka dalam menyampaikan SPT menyebabkan mereka tertarik menggunakannya (Wahyuni, 2015). Semakin besar ketertarikan Wajib Pajak menggunakan *e-Filing* maka semakin besar juga intensitas dalam menggunakan sistem informasi tersebut.

Seseorang akan menggunakan suatu teknologi jika sistem tersebut dirasa bermanfaat, maka akan menggunakan E-filing jika dapat bermanfaat bagi mereka. PNS akan menggunakan E-filing apabila dapat membantu meningkatkan kinerjanya. Kinerja PNS akan lebih efektif dan efisien apabila menggunakan layanan pembayaran ini. Dengan demikian, PNS akan menggunakan E-filing apabila dirasakan bermanfaat.

Hal ini sesuai dengan prinsip dari TAM dimana teori kebermanfaatan membuktikan sebagai peningkatan kinerja kerja (*job performance*), meningkatkan produktifitas dan bisa lebih terkontrol (*controllable*) untuk menghasilkan manfaat bagi penggunanya.

Hasil ini sesuai penelitian ini didukung oleh hasil penelitian Noviandini (2012), yang menyatakan bahwa tingkatan dimana seseorang mempercayai bahwa penggunaan sebuah sistem akan mampu meningkatkan kinerja individu yang berdampak pada kesempatan untuk memperoleh suatu keuntungan, baik yang bersifat material maupun yang bersifat non material.

4.9.2 Pengaruh persepsi Kemudahan terhadap sikap pengguna *e-filing*

Hasil penelitian ini membuktikan persepsi kemudahan berpengaruh positif signifikan terhadap penggunaan e-filing. Hal ini berarti bahwa semakin mudah penggunaan e-filing tersebut maka akan meningkatkan penggunaan e-filing dari wajib pajak.

Kemudahan menggunakan suatu teknologi apabila diyakini bebas dari usaha ketika mengoperasikannya. Seseorang akan menggunakan suatu teknologi apabila dapat terbantu dan merasa mudah untuk mencapai kebutuhan yang diinginkan. Hal ini menunjukkan PNS dalam menggunakan layanan E-filing akan merasa mudah jika dalam menggunakan layanan tersebut tidak menemui kesulitan. Kemudahan dalam menggunakan E-filing dapat mengurangi usaha, waktu, dan tenaga PNS pada saat mengadopsi E-filing. Dengan demikian, persepsi kemudahan mempengaruhi pelanggan menggunakan E-filing.

Kemudahan bermakna tanpa kesulitan atau terbebaskan dari kesulitan atau tidak perlu berusaha keras. Dengan demikian, persepsi kemudahan penggunaan ini merujuk pada keyakinan bahwa sistem tidak merepotkan atau tidak membutuhkan usaha yang besar pada saat digunakan. Persepsi kemudahan penggunaan atas *e-Filing* berarti bahwa Wajib Pajak tidak membutuhkan usaha yang keras untuk dapat memahami bagaimana cara melakukan penyampaian SPT melalui *e-Filing* karena layanan tersebut mudah untuk dipahami dan digunakan. Menurut Wahyuni (2015), kemudahan pengguna akan mempengaruhi penggunaan sistem *e-Filing*. Jika pengguna menginterpretasikan bahwa sistem *e-Filing* mudah digunakan maka penggunaan sistem akan tercapai. Jika penggunaan sistem memiliki kemampuan untuk mengurangi usaha (baik waktu dan tenaga) maka penggunaan sistem berpotensi akan dilakukan secara terus menerus sehingga minat perilaku Wajib Pajak menggunakan *e-Filing*. Suatu sistem informasi dapat dikatakan berkualitas jika sistem tersebut didukung oleh teori TAM yang memberikan manfaat dan mudah untuk diaplikasikan oleh penggunanya.

Hasil ini sesuai penelitian Noviadini dan penelitian Egi Nugraha Saputra yang hasilnya positif menunjukkan bahwa persepsi kemudahan berpengaruh positif terhadap penggunaan *e-Filing*. Suatu sistem yang digunakan menunjukkan bahwa sistem tersebut lebih dikenal, lebih mudah dioperasikan dan lebih mudah digunakan oleh penggunanya.

4.9.3 Pengaruh persepsi Kepuasan Pengguna terhadap sikap pengguna *e-filing*

Hasil penelitian ini membuktikan persepsi kepuasan pengguna berpengaruh positif signifikan terhadap penggunaan e-filing. Hal ini berarti bahwa semakin puas seseorang dalam menggunakan e-filing tersebut maka akan meningkatkan penggunaan e-filing dari wajib pajak.

Menurut Noviandini (2012), kepuasan pengguna (*user satisfaction*) memiliki hubungan yang signifikan terhadap intensitas penggunaan (*use*). Kepuasan pengguna akan mempengaruhi penggunaan sistem e-Filing. Jika pengguna merasa puas atas sistem *e-Filing* maka penggunaan sistem oleh user akan tercapai.

Hal ini sesuai dengan prinsip TAM yaitu Behavioral intention to use yang artinya bahwa dimana kecenderungan perilaku pengguna untuk tetap mengaplikasikan sebuah teknologi (Davis, 1989). Tingkat penggunaan sebuah teknologi pada seseorang dapat diprediksi dari sikap serta perhatian pengguna terhadap teknologi tersebut, contohnya adalah adanya keinginan untuk menambah peripheral pendukung, keinginan untuk tetap menggunakan, serta keinginan untuk mempengaruhi pengguna lain.

Hasil ini sesuai penelitian ini didukung oleh hasil penelitian Noviandini (2012) yang menyatakan bahwa, jika penggunaan sistem tersebut memiliki kemampuan untuk memenuhi kebutuhan pengguna maka penggunaan sistem berpotensi akan dilakukan secara terus-menerus sehingga intensitas penggunaan sistem *e-filing* tersebut meningkat.

4.9.4 Pengaruh persepsi Persepsi Kompleksitas terhadap sikap pengguna *e-filing*

Hasil penelitian ini membuktikan persepsi kompleksitas berpengaruh negatif signifikan terhadap penggunaan e-filing. Hal ini berarti bahwa semakin kompleks sistem e-filing tersebut maka akan mengurangi penggunaan e-filing dari wajib pajak.

Apabila individu merasa puas (perasaan suka) menggunakan teknologi, individu dapat menyelesaikan tugas-tugas pekerjaannya yang dapat meningkatkan kinerja individunya. Salah satu penilaian kepuasan adalah *easy of use* atau disebut juga *perceived easy of use* yang mirip dengan dimensi *complexity*. Achmad (2004) menemukan bahwa peningkatan inovasi teknologi memiliki negatif berdampak pada penggunaan TI, sehingga kinerja individual menurun. Sedangkan penelitian yang dilakukan oleh Siregar & Suryanawa (2008) menemukan faktor kerumitan (*complexity*) memiliki hubungan positif dengan pemanfaatan teknologi informasi.

Tidak semua orang beranggapan dengan bantuan e-filing dapat memudahkan kerja mereka, bahkan ada yang beranggapan negatif, karena kurang begitu berminat dalam penggunaan teknologi e-filing. Hal ini disebabkan oleh waktu penyesuaian untuk beradaptasi dengan teknologi e-filing tersebut. Sebab lain, adanya kekhawatiran sebelum mencobanya, tekanan, kecemasan dan ketidakinginan mereka untuk menguasai teknologi tersebut sehingga menimbulkan resiko yang besar. Mereka beranggapan jika gagal dalam menguasai aplikasi tersebut, waktu yang dibutuhkan untuk mempelajari aplikasi tersebut menjadi

terbuang. Hal ini dapat digolongkan kekhawatiran, apabila bila kegagalan yang diperoleh.

Hal ini sesuai dengan prinsip teori TAM yang menyebutkan semakin kompleks suatu inovasi, maka akan semakin rendah pula tingkat pengaplikasiannya, Thompson et. al (1991) inovasi dalam sebuah Teknologi Informasi Komunikasi bisa mempengaruhi pemahaman pengguna untuk menggunakan teknologi tersebut.

Hasil ini sesuai penelitian Romartha Situmorang (2016) dimana individu yang merasakan complexity atau kerumitan dalam pemanfaatan sistem informasi akan mengakibatkan hubungan berkurangnya perasaan suka atau malas memanfaatkan sistem informasi sehingga mempengaruhi kinerja individual dalam menyelesaikan tugas-tugas pekerjaan individual yang telah diberikan organisasi untuk diselesaikan dengan menggunakan sistem informasi yang disediakan.

BAB V

KESIMPULAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data di atas, maka kesimpulan yang dapat diambil adalah sebagai berikut :

1. Hasil penelitian ini membuktikan persepsi kebermanfaatan berpengaruh positif signifikan terhadap penggunaan e-filing. Hal ini berarti bahwa semakin tinggi manfaat dari e-filing tersebut maka akan meningkatkan penggunaan e-filing dari wajib pajak.
2. Hasil penelitian ini membuktikan persepsi kemudahan berpengaruh positif signifikan terhadap penggunaan e-filing. Hal ini berarti bahwa semakin mudah penggunaan e-filing tersebut maka akan meningkatkan penggunaan e-filing dari wajib pajak.
3. Hasil penelitian ini membuktikan persepsi kepuasan pengguna berpengaruh positif signifikan terhadap penggunaan e-filing. Hal ini berarti bahwa semakin puas seseorang dalam menggunakan e-filing tersebut maka akan meningkatkan penggunaan e-filing dari wajib pajak.
4. Hasil penelitian ini membuktikan persepsi kompleksitas berpengaruh negatif signifikan terhadap penggunaan e-filing. Hal ini berarti bahwa semakin kompleks sistem e-filing tersebut maka akan mengurangi penggunaan e-filing dari wajib pajak.

5.2 Keterbatasan Penelitian

Didalam melakukan penelitian ini tidak lepas dari keterbatasan-keterbatasan yang dimiliki oleh penelitian ini. Adapun keterbatasan-keterbatasan yang dimiliki penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Variabel independen dalam penelitian ini hanya 4 variabel, independen
2. Responden dalam penelitian ini terbatas wajib pajak karyawan di PDAM Wonosari

5.3 Saran

Berdasarkan keterbatasan-keterbatasan penelitian-penelitian di atas, maka saran yang diberikan penulis untuk penelitian di masa yang akan datang adalah sebagai berikut :

1. Penelitian selanjutnya perlu dilakukan untuk menambahkan variabel independen lain seperti motivasi, gender, tingkat pendidikan dan pengetahuan wajib pajak
2. Penelitian selanjutnya menggunakan wajib pajak badan atau wajib pajak karyawan dengan tempat penelitian yang berbeda

5.4 Implikasi

1. Bagi PDAM

Dengan adanya penelitian ini maka perlu diberikan pengarahan terhadap *e-Filing* di PDAM Wonosari dengan cara melakukan pelatihan pengisian *e-Filing* yang dipandu oleh karyawan lain yang sudah lebih mengerti teknologi, atau langsung dipandu oleh petugas DJP itu sendiri.

2. Bagi Wajib Pajak

Kualitas pelayanan *e-Filing* yang difasilitasi oleh pemerintah kepada wajib pajak berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan pajak. Semakin rendah tingkat kompleksitas *e-Filing*, maka wajib pajak semakin mudah mengoprasikannya.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdurrohman, Sisilia, Tjahjanulin Domai, and Muhammad Shobaruddin. 2010. "IMPLEMENTASI PROGRAM E-FILING DALAM UPAYA PENINGKATAN KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI (Studi Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bojonegoro)" 3 (5): 807–11.
- Azmi, Anna Che, and Ng Lee Bee. 2010. "The Acceptance of the E-Filing System by Malaysian Taxpayers : A Simplified Model" 8 (1): 13–22.
- Davis, F. D. (1989) 'Perceived Udefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology', *MIS Quarterly*, 13(No. 3, PP), pp. 319–340.
- Deni, D. (2012) *teknologi Informasi dan Komunikasi*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
Direktur Jendral Pajak (2004) 'KeputusanTentang Penyampaian Surat Pemberitahuan Secara Elektronik.'
- Direktur Jendral Pajak (2005) 'Tentang Penyampaian SURat Pemberitahuan secara Elektronik (e-filing) Melalui Perusahaan Penyedia Jasa Aplikasi (ASP).'
- Ermawati, Nanik, and Amin Kuncoro. 2016. "Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Perilaku Wajib Pajak Untuk Menggunakan E Filling (Survei Pada Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kabupaten Pati)."
- Laihad, Risal C. y. 2013. "Pengaruh Perilaku Wajib Pajak Terhadap Penggunaan E-Filling Wajib Pajak Di Kota Manado" 1 (3): 44–51.
- Mujiyati, Karmila, and Septiyara Wahyuningtyan. 2015. "Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Penggunaan E-Filing Bagi Wajib Pajak Orang Pribadi," 419–30.
- Noviandini, Nurul Citra. 2012. "Pengaruh Persepsi Kebermanfaatan, Persepsi Kemudahan Penggunaan, Dan Kepuasan Wajib Pajak Terhadap Penggunaan E-Filing Bagi Wajib Pajak Di Yogyakarta" *Jurnal Akuntansi* I: 15–22.
- Nurjannah. 2007. "Pengaruh Persepsi Kebermanfaatan, Persepsi Kemudahan, Kepuasan, Kecepatan, Keamanan Dan Kerahasiaan Terhadap Pengguna Fasilitas E-Filing Sebagai Sarana Penyampaian SPT Masa Secara Online Dan Realtime Bagi Wajib Pajak Badan Di Dumai," 1828–42.

Nurjannah (2017) ‘Pengaruh Persepsi Kebermanfaatan, Persepsi Kemudahan, Kepuasan, Kecepatan, Keamanan dan Kerahasiaan Terhadap Penggunaan Fasilitas E-Filing Sebagai Sarana Penyampaian SPT Masa Secara Online Dan Realtime Bagi Wajib Pajak Badan Di Dumai’, *JOM Fekon*, 4(1), pp. 1828–1842.

Pratama, Apri Paldi, Popi Fauziati, and Haraawati. n.d. “Pengaruh Persepsi Kebermanfaatan, Persepsi Kemudahan Penggunaan, Dan Kepuasan Wajib Pajak Terhadap Penggunaan E-Filing,” 1–13.

Prayitno, D. (2012) *Cara Kiat Belajar Analisis Data Dengan SPSS*. Ke Satu. Yogyakarta: ANDI.

Rustiarini, Ni Wayan. 2013. “Pengaruh Kompleksitas Tugas , Tekanan Waktu , Dan Sifat Kepribadian Pada Kinerja” 17 (2): 126–38. doi:10.7454/mssh.v17i2.2961.

Saputra, Egi Nugraha. 2013. “Pelayanan, Pengaruh Kualitas Teknologi Informasi Dan Penerapan E-Filing Terhadap Kualitas.”

Suki, Norazah Mohd, and T Ramayah. 2010. “User Acceptance of the E-Government Services in Malaysia : Structural Equation Modelling Approach” 5.

Susmita, putu Rara, and Ni Luh Supadmi. 2016. “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan, Biaya Kepatuhan Pajak, Dan Penerapan E-Filing Pada Kepatuhan Wajib Pajak.” *E-Jurnal Akuntansi*, 1239–69.

Situmorang, R. (2016) ‘HUBUNGAN PERSEPSI KEBERMANFAATAN, PERSEPSI KEMUDAHAN. PERSEPSI KEPUASAN, PERSEPSI KERUMITAN, PERSEPSI RESIKO WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI DENGAN PENGGUNA E-FILING.’

Sugiyono (2007) *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, kualitatif dan R&D*. Bandung: ALFABETA.

Sugianto. (2007). *Pajak dan Retribusi Daerah (Pengelolaan Pemerintah Daerah*

dalam aspek keuangan, pajak , dan retribusi daerah). Jakarta: Cikal Sakti.

Undang-undang No.28 Tahun 2007 Pasal 6 ayat 2, tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan.

Lampiran 1
Kuesioner Penelitian

PETUNJUK PENGISIAN:

1. Kuesioner ini ditujukan kepada wajib pajak badan di Gunungkidul yang selalu/senantiasa menggunakan layanan *e-Filing*.
2. Jawaban yang disampaikan kepada peneliti merupakan suatu perwujudan dari intensitas penggunaan *e-Filing* oleh wajib pajak, sehingga untuk mendapatkan hasil penelitian yang maksimal diharapkan Bapak/Ibu dapat menjawab pertanyaan dengan benar dan jujur.

I. IDENTITAS RESPONDEN

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

1. Nama :
2. Umur :
3. Apakah saudara menggunakan sistem *e-Filing* dalam melaporkan pajak?

Ya

Tidak

4. Sudah menggunakan *e-Filing* :

< 1 Tahun

1 – 3 Tahun

> 3 Tahun

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

II. VARIABEL PENGGUNAAN *E-Filing*

No.	PERTANYAAN	JAWABAN				
		STS	TS	N	S	SS
1.	Saya selalu menggunakan <i>e-Filing</i> setiap kali melaporkan pajak					
2.	Saya berkehendak untuk melanjutkan menggunakan <i>e-Filing</i> di masa depan					

3.	Saya akan selalu menggunakan <i>e-Filing</i> untuk melaporkan pajak karena mempunyai fitur yang membantu pekerjaan saya					
----	---	--	--	--	--	--

III. V A R I A B E L P E R S E P S I K E B E R M A N F A A T A N

No.	PERTANYAAN	JAWABAN				
		STS	TS	N	S	SS
1.	Sistem <i>e-Filing</i> dapat membantu saya melakukan pelaporan SPT tepat waktu					
2.	Saya dapat menghemat biaya dan energi saat menggunakan <i>e-Filing</i> untuk melaporkan SPT					
3.	<i>E-Filing</i> dapat memberi saya informasi sesuai format yang dibutuhkan.					
4.	<i>E-Filing</i> bermanfaat karena tidak menyita waktu saya untuk melaksanakan tugas-tugas yang lainnya.					
5.	Secara keseluruhan <i>e-Filing</i> bermanfaat bagi saya.					

IV. V A R I A B E L P E R S E P S I K E M U D A H A N

No.	PERTANYAAN	JAWABAN				
		STS	TS	N	S	SS
1.	Saat menggunakan e-Filing, saya dapat mengoprasikannya sesuai dengan kebutuhan saya					
2.	Saya merasa e-Filing sangat fleksibel digunakan					
3.	Tampilan e-Filing mudah untuk dibaca sehingga saya mudah untuk memahaminya					
4.	Saya jarang mengalami kebingungan saat menggunakan <i>e-Filing</i>					

5.	Saya tidak melakukan kesalahan-kesalahan berlanjut ketika mengoprasikan e-filing					
----	--	--	--	--	--	--

V. VARIABEL KEPUASAN PENGGUNA

No.	PERTANYAAN	JAWABAN				
		STS	TS	N	S	SS
1.	Sistem <i>e-Filing</i> dapat membantu saya melakukan pelaporan pajak secara efisien					
2.	Sistem <i>e-Filing</i> dapat membantu saya melakukan pelaporan SPT tepat waktu					
3.	Saya dapat menghemat biaya dan energi saat menggunakan <i>e-Filing</i> untuk melaporkan SPT					
4.	Saya merasa puas dengan pelayanan sistem <i>e-Filing</i>					
5.	Saya merasa puas dengan informasi yang dihasilkan sistem <i>e-Filing</i>					
6.	Saya merasa bangga telah menggunakan sistem <i>e-Filing</i> saat melaporkan SPT					

VI. VARIABEL PERSEPSI KOMPLEKSITAS

No.	PERTANYAAN	JAWABA				
		STS	TS	N	S	SS
1.	Penggunaan e-Filling menghabiskan banyak waktu					
2.	Penggunaan e-filling rentan terhadap kerusakan dan kehilangan data					
3.	Penggunaan e-filling sulit untuk dipadukan dengan pekerjaan					

Faktor-faktor yang menyebabkan anda belum mau untuk sering menggunakan layanan *e-Filing* adalah (boleh pilih lebih dari satu):

- () Kurangnya kesenangan (*Perceived Enjoyment*).
- () Kurangnya informasi (*The Amount of Information*).
- () Keamanan dan privasi (*Security and Privacy*).
- () Kualitas dari koneksi internet (*The Quality of the Internet Connection*

Lampiran 2
Data Penelitian

No	X1					X2					X3						X4			Y		
	K1.1	K1.2	K1.3	K1.4	K1.5	K2.1	K2.2	K2.3	K2.4	K2.5	K3.1	K3.2	K3.3	K3.4	K3.5	K3.6	K4.1	K4.2	K4.3	Y1	Y2	Y3
1	5	5	2	5	5	5	4	5	5	5	4	4	2	4	2	4	2	2	2	4	4	4
2	5	5	2	2	2	5	5	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	4	2
3	5	4	4	2	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	1	2	2	5	4	5
4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	3	3	3	3	3	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	2	4	4
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
7	5	4	4	4	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	2	5	5	5
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4
9	5	5	5	4	2	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4
10	5	5	4	2	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	2	1	1	5	5	5
11	4	4	4	4	4	2	4	5	5	5	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4
12	4	2	4	2	2	5	5	5	5	5	4	5	2	4	4	5	1	1	2	5	5	5
13	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	2	5	5	5
14	4	4	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	2	4	2	2	4	4	2	2	4	4
15	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	4	1	1	2	5	5	5

16	5	5	4	5	4	5	5	5	5	2	5	5	4	2	2	4	4	4	2	4	4	4
17	5	5	4	5	5	5	4	4	4	2	4	4	2	5	2	5	1	2	1	5	5	5
18	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5
19	4	4	4	2	2	4	4	5	2	2	2	4	2	2	2	2	4	4	4	4	4	4
20	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
21	4	4	4	2	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4
22	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	2	4	4	4
23	4	4	4	2	2	5	5	4	4	2	4	5	2	4	2	4	2	4	2	4	4	4
24	4	2	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	2	2	4	4	4	4	4
25	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	2	4	4	4
26	5	5	2	2	2	4	4	4	2	4	4	4	2	2	2	5	2	4	2	4	4	4
27	5	5	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	2	4	4	4	2	2	4	4	4
28	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5
29	5	5	4	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	2	5	5	5
30	5	5	5	5	4	5	5	5	5	2	5	5	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5
31	5	5	5	2	2	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	2	4	5	4	4	4	4
32	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	4	4	4
33	5	4	2	5	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	5	5	4	4	4
34	4	4	4	2	4	5	4	5	5	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4
35	5	5	2	2	2	5	4	5	5	4	4	4	2	2	2	2	4	4	2	4	5	5
36	5	5	4	5	5	5	5	5	4	2	5	5	5	5	4	4	5	5	2	4	5	5
37	5	5	4	5	2	5	5	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	2	4	5	4
38	3	3	4	4	4	4	5	5	5	2	4	5	5	4	4	4	4	4	2	5	5	4
39	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4
40	5	5	2	4	2	5	5	5	5	5	4	4	4	5	2	4	4	4	2	5	4	4
41	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
42	3	3	3	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	2	2	1	1	4	5	5
43	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	1	2	1	5	5	5
44	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5	3	3	3	4	4	4
45	5	4	2	5	2	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	2	2	5	5	5
46	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
47	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	2	4	4	4	4	2	4	2
48	4	4	4	5	5	2	5	5	5	2	5	4	4	4	4	4	4	4	2	5	5	2
49	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	2	4	4	5	5	5
50	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	4	5	4	4	4	5	5	5
51	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	2	4	2	4	4	4	2	5	5	5
52	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5
53	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	4	4	4
54	4	4	2	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5	2	4	4	4

55	4	4	4	4	2	4	4	4	4	2	2	2	2	2	3	3	4	4	4	4	4	4
56	4	4	2	2	4	5	5	5	5	5	4	5	2	4	4	5	4	2	2	5	5	4
57	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	2	1	1	5	5	5
58	4	4	2	2	2	4	4	4	4	2	4	4	2	4	2	4	4	4	2	4	4	4
59	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	2	4	2	2	4	4	2	5	4	4
60	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4
61	4	4	3	3	3	5	5	5	4	2	5	5	5	5	2	5	4	4	2	5	5	5
62	5	4	4	5	4	5	5	5	5	4	5	4	4	5	2	4	4	4	4	5	4	5
63	4	4	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	4	2	4	4	4
64	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5	5	5

Lampiran 3
Uji Validitas dan Reliabilitas

Correlations

Notes		
Output Created		14-MAY-2018 08:25:35
Comments		
	Active Dataset	DataSet3
	Filter	<none>
Input	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	64

Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	Statistics for each pair of variables are based on all the cases with valid data for that pair.
Syntax		<p>CORRELATIONS</p> <p>/VARIABLES=VAR00001 VAR00002 VAR00003 VAR00004 VAR00005 VAR00006</p> <p>/PRINT=TWOTAIL NOSIG</p> <p>/MISSING=PAIRWISE.</p>
Resources	Processor Time	00:00:00,00
	Elapsed Time	00:00:00,11

[DataSet3]

Correlations

	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	Y
X1.1 Pearson Correlation	1	,751**	,163	,283*	,141	,585**
X1.1 Sig. (2-tailed)		,000	,197	,024	,265	,000
X1.1 N	64	64	64	64	64	64
X1.2 Pearson Correlation	,751**	1	,140	,228	,152	,568**
X1.2 Sig. (2-tailed)	,000		,271	,071	,232	,000
X1.2 N	64	64	64	64	64	64
X1.3 Pearson Correlation	,163	,140	1	,332**	,401**	,651**
X1.3 Sig. (2-tailed)	,197	,271		,007	,001	,000
X1.3 N	64	64	64	64	64	64
X1.4 Pearson Correlation	,283*	,228	,332**	1	,424**	,746**
X1.4 Sig. (2-tailed)	,024	,071	,007		,000	,000
X1.4 N	64	64	64	64	64	64
X1.5 Pearson Correlation	,141	,152	,401**	,424**	1	,719**
X1.5 Sig. (2-tailed)	,265	,232	,001	,000		,000
X1.5 N	64	64	64	64	64	64
Y Pearson Correlation	,585**	,568**	,651**	,746**	,719**	1
Y Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	
Y N	64	64	64	64	64	64

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

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

```
RELIABILITY
/VARIABLES=VAR00001 VAR00002 VAR00003 VAR00004 VAR00005
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL
/MODEL=ALPHA.
```

Reliability

Notes

Output Created		14-MAY-2018 08:26:28
Comments		
Input	Active Dataset	DataSet3
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	64
Missing Value Handling	Matrix Input	
	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
Syntax	Cases Used	Statistics are based on all cases with valid data for all variables in the procedure.
		RELIABILITY /VARIABLES=VAR00001 VAR00002 VAR00003 VAR00004 VAR00005 /SCALE('ALL VARIABLES') ALL /MODEL=ALPHA.
Resources	Processor Time	00:00:00,02
	Elapsed Time	00:00:00,01

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	64	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	64	100,0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,662	5

Correlations

Notes

Output Created	14-MAY-2018 08:28:03
Comments	
Input	Active Dataset DataSet3 Filter <none> Weight <none> Split File <none> N of Rows in Working Data File 64
Missing Value Handling	Definition of Missing User-defined missing values are treated as missing. Cases Used Statistics for each pair of variables are based on all the cases with valid data for that pair.
Syntax	CORRELATIONS /VARIABLES=VAR00007 VAR00008 VAR00009 VAR00010 VAR00011 VAR00012 /PRINT=TWOTAIL NOSIG /MISSING=PAIRWISE.
Resources	Processor Time 00:00:00,03 Elapsed Time 00:00:00,40

[DataSet3]

Correlations

	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	Y	
X2.1	Pearson Correlation	1	,446**	,372**	,340**	,260*	,656**
	Sig. (2-tailed)		,000	,002	,006	,038	,000
	N	64	64	64	64	64	64
X2.2	Pearson Correlation	,446**	1	,596**	,473**	,194	,672**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,124	,000
	N	64	64	64	64	64	64
X2.3	Pearson Correlation	,372**	,596**	1	,557**	,231	,690**
	Sig. (2-tailed)	,002	,000		,000	,066	,000
	N	64	64	64	64	64	64
X2.4	Pearson Correlation	,340**	,473**	,557**	1	,437**	,779**
	Sig. (2-tailed)	,006	,000	,000		,000	,000
	N	64	64	64	64	64	64
X2.5	Pearson Correlation	,260*	,194	,231	,437**	1	,724**
	Sig. (2-tailed)	,038	,124	,066	,000		,000
	N	64	64	64	64	64	64
Y	Pearson Correlation	,656**	,672**	,690**	,779**	,724**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	64	64	64	64	64	64

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

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

RELIABILITY

```

/VARIABLES=VAR00007 VAR00008 VAR00009 VAR00010 VAR00011
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL
/MODEL=ALPHA.

```

Reliability

Notes

Output Created		14-MAY-2018 08:28:43
Comments		
Input	Active Dataset	DataSet3
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	64
Missing Value Handling	Matrix Input	
	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
Syntax	Cases Used	Statistics are based on all cases with valid data for all variables in the procedure.
		RELIABILITY /VARIABLES=VAR00007 VAR00008 VAR00009 VAR00010 VAR00011 /SCALE('ALL VARIABLES') ALL /MODEL=ALPHA.
Resources	Processor Time	00:00:00,02
	Elapsed Time	00:00:00,22

[DataSet3]

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	64	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	64	100,0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.706	5

CORRELATIONS

```

/VARIABLES=VAR00013 VAR00014 VAR00015 VAR00016 VAR00017 VAR00018
VAR00019
/PRINT=TWOTAIL NOSIG
/MISSING=PAIRWISE.

```

Correlations

Notes

Output Created		14-MAY-2018 08:30:24
Comments		
Input	Active Dataset	DataSet3
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
Missing Value Handling	N of Rows in Working Data File	64
	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	Statistics for each pair of variables are based on all the cases with valid data for that pair.
Syntax		CORRELATIONS /VARIABLES=VAR00013 VAR00014 VAR00015 VAR00016 VAR00017 VAR00018 VAR00019 /PRINT=TWOTAIL NOSIG /MISSING=PAIRWISE.
Resources	Processor Time	00:00:00,03
	Elapsed Time	00:00:00,23

[DataSet3]

Correlations

	X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	X3.5	X3.6	
X3.1	Pearson Correlation	1	,666**	,534**	,601**	,325**	,422**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,009	,001
	N	64	64	64	64	64	64
X3.2	Pearson Correlation	,666**	1	,438**	,580**	,364**	,374**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,003	,002
	N	64	64	64	64	64	64
X3.3	Pearson Correlation	,534**	,438**	1	,471**	,619**	,183
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,000	,147
	N	64	64	64	64	64	64
X3.4	Pearson Correlation	,601**	,580**	,471**	1	,374**	,262*
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000		,002	,037
	N	64	64	64	64	64	64
X3.5	Pearson Correlation	,325**	,364**	,619**	,374**	1	,205
	Sig. (2-tailed)	,009	,003	,000	,002		,105
	N	64	64	64	64	64	64
X3.6	Pearson Correlation	,422**	,374**	,183	,262*	,205	1
	Sig. (2-tailed)	,001	,002	,147	,037	,105	
	N	64	64	64	64	64	64
Y	Pearson Correlation	,761**	,738**	,833**	,769**	,744**	,349**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,005
	N	64	64	64	64	64	64

Correlations

	Y	
X3.1	Pearson Correlation	,761
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	64
X3.2	Pearson Correlation	,738**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	64
X3.3	Pearson Correlation	,833**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	64
X3.4	Pearson Correlation	,769**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	64
X3.5	Pearson Correlation	,744**

	Sig. (2-tailed)	,000
	N	64
	Pearson Correlation	,349**
X3.6	Sig. (2-tailed)	,005
	N	64
	Pearson Correlation	1**
Y	Sig. (2-tailed)	
	N	64

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

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

RELIABILITY

```

/VARIABLES=VAR00013 VAR00014 VAR00015 VAR00016 VAR00017 VAR00018
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL
/MODEL=ALPHA.

```

Reliability

Notes

Output Created		14-MAY-2018 08:31:28
Comments		
	Active Dataset	DataSet3
	Filter	<none>
	Weight	<none>
Input	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	64
	Matrix Input	
	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
Missing Value Handling	Cases Used	Statistics are based on all cases with valid data for all variables in the procedure.

Syntax		RELIABILITY /VARIABLES=VAR00013 VAR00014 VAR00015 VAR00016 VAR00017 VAR00018 /SCALE('ALL VARIABLES') ALL /MODEL=ALPHA.
Resources	Processor Time	00:00:00,02
	Elapsed Time	00:00:00,02

[DataSet3]

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	64	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	64	100,0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,797	6

CORRELATIONS

```
/VARIABLES=VAR00020 VAR00021 VAR00022 VAR00023
/PRINT=TWOTAIL NOSIG
/MISSING=PAIRWISE.
```

Correlations

Notes

Output Created		14-MAY-2018 08:32:27
Comments		
Input	Active Dataset	DataSet3
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
Missing Value Handling	N of Rows in Working Data File	64
	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	Statistics for each pair of variables are based on all the cases with valid data for that pair.
Syntax		CORRELATIONS /VARIABLES=VAR00020 VAR00021 VAR00022 VAR00023 /PRINT=TWOTAIL NOSIG /MISSING=PAIRWISE.
Resources	Processor Time	00:00:00,03
	Elapsed Time	00:00:00,43

[DataSet3]

Correlations

	X4.1	X4.2	X4.3	Y
X4.1	Pearson Correlation	1	,633**	,415**
	Sig. (2-tailed)		,000	,001
	N	64	64	64
X4.2	Pearson Correlation	,633**	1	,579**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000
	N	64	64	64
X4.3	Pearson Correlation	,415**	,579**	1
	Sig. (2-tailed)	,001	,000	
	N	64	64	64

	Pearson Correlation	,813**	,885**	,803**	1
Y	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	
	N	64	64	64	64

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

```
RELIABILITY
/VARIABLES=VAR00020 VAR00021 VAR00022
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL
/MODEL=ALPHA.
```

Reliability

Notes

Output Created		14-MAY-2018 08:34:45
Comments		
Input	Active Dataset	DataSet3
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	64
Missing Value Handling	Matrix Input	
	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
Syntax	Cases Used	Statistics are based on all cases with valid data for all variables in the procedure.
		RELIABILITY /VARIABLES=VAR00020 VAR00021 VAR00022 /SCALE('ALL VARIABLES') ALL /MODEL=ALPHA.
Resources	Processor Time	00:00:00,02
	Elapsed Time	00:00:00,01

[DataSet3]

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	64	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	64	100,0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,780	3

CORRELATIONS

```
/VARIABLES=VAR00024 VAR00025 VAR00026 VAR00027  
/PRINT=TWOTAIL NOSIG  
/MISSING=PAIRWISE.
```

Correlations

Notes

Output Created	14-MAY-2018 08:35:42
Comments	
Input	Active Dataset Filter
	DataSet3 <none>

	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	64
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	Statistics for each pair of variables are based on all the cases with valid data for that pair.
Syntax		CORRELATIONS /VARIABLES=VAR00024 VAR00025 VAR00026 VAR00027 /PRINT=TWOTAIL NOSIG /MISSING=PAIRWISE.
Resources	Processor Time	00:00:00,00
	Elapsed Time	00:00:00,22

[DataSet3]

Correlations

		Y1	Y2	Y3	TOTAL
Y1	Pearson Correlation	1	,600**	,462**	,844**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000
	N	64	64	64	64
Y2	Pearson Correlation	,600**	1	,541**	,823**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000
	N	64	64	64	64
Y3	Pearson Correlation	,462**	,541**	1	,819**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000
	N	64	64	64	64
TOTAL	Pearson Correlation	,844**	,823**	,819**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	
	N	64	64	64	64

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

RELIABILITY

```

/VARIABLES=VAR00024 VAR00025 VAR00026
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL
/MODEL=ALPHA.

```

Reliability

Notes

Output Created		14-MAY-2018 08:36:37
Comments		
Input	Active Dataset	DataSet3
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	64
Missing Value Handling	Matrix Input	
	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
Syntax	Cases Used	Statistics are based on all cases with valid data for all variables in the procedure.
		RELIABILITY /VARIABLES=VAR00024 VAR00025 VAR00026 /SCALE('ALL VARIABLES') ALL /MODEL=ALPHA.
Resources	Processor Time	00:00:00,00
	Elapsed Time	00:00:00,01

[DataSet3]

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	64	100,0

Excluded ^a	0	,0
Total	64	100,0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,755	3

```

DATASET ACTIVATE DataSet1.
DESCRIPTIVES VARIABLES=VAR00001 VAR00002 VAR00003 VAR00004 VAR00005
/STATISTICS=MEAN STDDEV MIN MAX.

```

Descriptives

Notes

Output Created	14-MAY-2018 08:36:56
Comments	
Input	Data Active Dataset Filter Weight Split File N of Rows in Working Data File
Missing Value Handling	User defined missing values are treated as missing. Cases Used All non-missing data are used.
Syntax	DESCRIPTIVES VARIABLES=VAR00001 VAR00002 VAR00003 VAR00004 VAR00005 /STATISTICS=MEAN STDDEV MIN MAX.
Resources	Processor Time 00:00:00,02

Elapsed Time

00:00:00,02

[DataSet1] F:\SKRIPSI MARTADILA\DATA.sav

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
X1	64	2,80	5,00	3,9344	,61314
X2	64	3,40	5,00	4,4344	,48015
X3	64	2,33	5,00	3,9740	,63774
X4	64	1,33	5,00	3,3229	,96494
Y	64	2,70	5,00	4,3828	,53676
Valid N (listwise)	64				

Lampiran 4
Uji Regresi

Notes

Output Created		14-MAY-2018 08:42:54
Comments		
Input	Data	F:\SKRIPSI MARTADILA\DATA.sav
	Active Dataset	DataSet1
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	64
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	Statistics are based on cases with no missing values for any variable used.
Syntax		REGRESSION
		/MISSING LISTWISE
		/STATISTICS COEFF OUTS R ANOVA
		COLLIN TOL
		/CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10)
		/NOORIGIN
		/DEPENDENT VAR00005
		/METHOD=ENTER VAR00001
		VAR00002 VAR00003 VAR00004
		/SCATTERPLOT=(*SRESID ,*ZPRED)
	/SAVE RESID.	
Resources	Processor Time	00:00:00,72
	Elapsed Time	00:00:01,25
	Memory Required	2348 bytes
	Additional Memory Required for Residual Plots	216 bytes
	Variables Created or Modified	RES_3

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method

1	X4, X3, X1, X2 ^b	.	Enter
---	-----------------------------	---	-------

a. Dependent Variable: Y

b. All requested variables entered.

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,770 ^a	,592	,565	,35418

a. Predictors: (Constant), X4, X3, X1, X2

b. Dependent Variable: Y

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	10,750	4	2,687	21,423	,000 ^b
	Residual	7,401	59	,125		
	Total	18,151	63			

a. Dependent Variable: Y

b. Predictors: (Constant), X4, X3, X1, X2

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1,188	,473		2,513	,015
	X1	,226	,084	,258	2,688	,009
	X2	,385	,115	,345	3,344	,001
	X3	,260	,091	,308	2,853	,006
	X4	-,130	,047	-,235	-2,766	,008

Coefficients^a

Model	Collinearity Statistics
-------	-------------------------

		Tolerance	VIF
1	(Constant)		
	X1	,751	1,332
	X2	,650	1,537
	X3	,591	1,691
	X4	,961	1,041

a. Dependent Variable: Y

Collinearity Diagnostics^a

Model	Dimension	Eigenvalue	Condition Index	Variance Proportions			
				(Constant)	X1	X2	X3
1	1	4,902	1,000	,00	,00	,00	,00
	2	,067	8,548	,00	,01	,01	,02
	3	,014	18,918	,08	,92	,08	,01
	4	,012	20,129	,20	,06	,02	,78
	5	,005	32,618	,71	,01	,90	,19

Collinearity Diagnostics^a

Model	Dimension	Variance Proportions
		X4
1	1	,00
	2	,87
	3	,00
	4	,06
	5	,07

a. Dependent Variable: Y

Residuals Statistics^a

	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	3,3042	5,3240	4,3828	,41308	64
Std. Predicted Value	-2,611	2,279	,000	1,000	64
Standard Error of Predicted Value	,057	,164	,096	,024	64

Adjusted Predicted Value	3,1927	5,3819	4,3788	,42001	64
Residual	-1,01224	,75988	,00000	,34275	64
Std. Residual	-2,858	2,145	,000	,968	64
Stud. Residual	-3,005	2,317	,005	1,021	64
Deleted Residual	-1,11877	,88590	,00403	,38226	64
Stud. Deleted Residual	-3,237	2,409	,004	1,046	64
Mahal. Distance	,674	12,556	3,938	2,449	64
Cook's Distance	,000	,190	,024	,045	64
Centered Leverage Value	,011	,199	,063	,039	64

a. Dependent Variable: Y

NPar Tests

Notes

Output Created	14-MAY-2018 08:43:06
Comments	
Data	F:\SKRIPSI MARTADILA\DATA.sav
Active Dataset	DataSet1
Filter	<none>
Weight	<none>
Split File	<none>
N of Rows in Working Data File	64
Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
Missing Value Handling	Statistics for each test are based on all cases with valid data for the variable(s) used in that test.
Cases Used	
Syntax	<pre> NPAR TESTS /K-S(NORMAL)=RES_3 /MISSING ANALYSIS. </pre>
Processor Time	00:00:00,02
Resources	
Elapsed Time	00:00:00,01
Number of Cases Allowed ^a	196608

a. Based on availability of workspace memory.

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		64
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	,0000000
	Std. Deviation	,34275364
	Absolute	,064
Most Extreme Differences	Positive	,043
	Negative	-,064
Kolmogorov-Smirnov Z		,511
Asymp. Sig. (2-tailed)		,957

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.