



**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI NIAT WAJIB  
PAJAK ORANG PRIBADI UNTUK MENYAMPAIKAN SURAT  
PEMBERITAHUAN SECARA ELEKTRONIK (*E-FILING*)  
(STUDI KASUS PADA KPP PRATAMA MOJOKERTO)**

**SKRIPSI**

Oleh  
**Zaenal Abidin**  
NIM 100810301138

**PROGRAM STUDI SI AKUNTANSI  
JURUSAN AKUNTANSI  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS JEMBER  
2016**

i





**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI NIAT WAJIB  
PAJAK ORANG PRIBADI UNTUK MENYAMPAIKAN SURAT  
PEMBERITAHUAN SECARA ELEKTRONIK (*E-FILING*)  
(STUDI KASUS PADA KPP PRATAMA MOJOKERTO)**

**SKRIPSI**

Diajukan guna melengkapi tugas akhir dan memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan Program Studi Akuntansi (S1) dan mencapai gelar Sarjana Ekonomi

Oleh  
**Zaenal Abidin**  
**NIM 100810301138**

**PROGRAM STUDI SI AKUNTANSI  
JURUSAN AKUNTANSI  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS JEMBER  
2016**



## PERSEMBAHAN

### Digital Repository Universitas Jember

Dengan segala kerendahan hati dan ucap syukur yang tak terhingga pada Allah SWT, skripsi ini saya persembahkan untuk:

1. Ibunda Prawati, Ayahanda Maskur, serta adikku Rokhmatul Yunita Aini tercinta, yang dengan tulus memberikan kasih sayang, membekali dengan doa disetiap sujudnya serta mendidiku untuk selalu sabar dan tegar dalam menghadapi kenyataan hidup yang terkadang tidak sesuai harapan sebagai bekal menuju kesuksesan;
2. Guru-guru sejak Taman Kanak-kanak sampai Perguruan Tinggi terhormat, yang telah memberikan ilmu dan membimbing dengan penuh kesabaran dan ikhlasan.
3. Almater Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Jember.
4. Seluruh teman-teman S1 Akuntansi angkatan 2010.
5. IMADU (Ikatan Mahasiswa Alumni Darul 'Ulum)
6. Pondok Pesantren Al- Jauhar Jember



**MOTTO**  
**Digital Repository Universitas Jember**

Qulilhaqo Walu Kaana Murran  
(Katakan yang Haq, walau pahit Kenyataannya)

- Nabi Muhammad SAW -



Judul Skripsi : Analisis Faktor – Faktor yang Mempengaruhi  
Niat Wajib Pajak Orang Pribadi untuk  
Menyampaikan Surat Pembertahuan secara  
Elektronik (*e-Filing*)

Nama Mahasiswa : Zaenal Abidin  
NIM : 100810301138

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Jurusan : Akuntansi

Program Studi : S1 Akuntansi

Tanggal Persetujuan : 11 Oktober 2016

Pembimbing I

Pembimbing II

Kartika, S.E., M.Sc., Ak.  
NIP 19820207 200812 2 002

Taufik Kurrohman, S.E., M.SA., Ak.  
NIP 19820723 200501 1 002

Mengetahui,  
Ketua Program Studi  
S1 Akuntansi

Dr. Yosefa Sayekti, M.Com., Ak.  
NIP 19710727 199512 1 001



Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Zaenal Abidin  
NIM : 100810301138  
Program Studi : S1 Akuntansi  
Judul Skripsi : **Analisis Faktor – Faktor yang Mempengaruhi Niat Wajib Pajak Orang Pribadi untuk Menyampaikan Surat Pembertahuan secara Elektronik (*e-Filing*)**

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi benar – benar hasil karya sendiri, kecuali jika dalam pengutipan substansi disebutkan sumbernya, dan belum pernah diajukan pada institusi manapun, serta bukan karya jiplakan. Saya bertanggung jawab atas keabsahan dan kebenaran isinya sesuai dengan sikap ilmiah yang harus dijunjung tinggi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, tanpa adanya tekanan dan paksaan dari pihak manapun serta bersedia mendapat sanksi berdasarkan aturan yang berlaku jika ternyata di kemudian hari pernyataan ini tidak benar.

Jember, 20 Juli 2016  
Yang menyatakan,

Zaenal Abidin  
NIM 100810301138



**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI NIAT WAJIB  
PAJAK ORANG PRIBADI UNTUK MENYAMPAIKAN SURAT  
PEMBERITAHUAN SECARA ELEKTRONIK (*E-FILING*)  
(STUDI KASUS PADA KPP PRATAMA MOJOKERTO)**

Oleh

**Zaenal Abidin**  
NIM 100810301138

Pembimbing

Dosen Pembimbing I : Kartika, S.E., M.Sc., Ak.  
Dosen Pembimbing II : Taufik Kurrohman, S.E., M.SA., Ak.

vii





PENGESAHAN  
JUDUL SKRIPSI

**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI NIAT WAJIB  
PAJAK ORANG PRIBADI UNTUK MENYAMPAIKAN SURAT  
PEMBERITAHUAN SECARA ELEKTRONIK (*E-FILING*)  
(STUDI KASUS PADA KPP PRATAMA MOJOKERTO)**

Yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : Zaenal Abidin  
NIM : 100810301138  
Jurusan : Akuntansi

telah dipertahankan di depan panitia pengujian pada tanggal:

**9 Januari 2017**

dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima sebagai kelengkapan guna memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi Universitas Jember.

Susunan Panitia Pengujian

1. Ketua : Dr. Siti Maria Wardayati, M.Si., Ak.  
NIP. 19630614 199002 1 001 (.....)
2. Sekretaris : Dr. Yosefa Sayekti, M.Com., Ak.  
NIP. 19810330 200501 1 003 (.....)
3. Anggota : Drs. Imam Mas'ud, M.M., Ak.  
NIP. 19830116 200812 1 001 (.....)

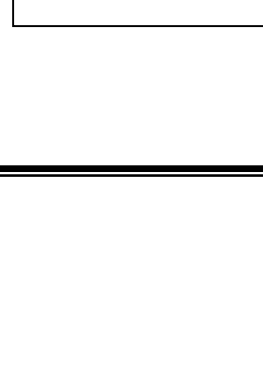


Foto 4 X 6  
warna

Mengetahui/Menyetujui,  
Universitas Jember  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Dekan,

Dr. Muhammad Miqdad, S.E., M.M., Ak.  
NIP 19710727 199512 1 001





Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Niat Wajib Pajak Orang Pribadi untuk Menyampaikan Surat Pemberitahuan Secara Elektronik (*e-Filing*) (Studi Kasus Pada KPP Pratama Mojokerto); Zaenal Abidin; 100810301138; 2017; 133 halaman; Program Studi S1 Akuntansi Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Jember.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui besarnya pengaruh faktor ekspektasi kinerja, ekspektasi upaya, pengaruh sosial, kepercayaan pada penyedia jasa *e-Filing*, keyakinan-sendiri web, kontrol keamanan persepsian, kesadaran Wajib Pajak dan kualitas pelayanan terhadap niat wajib pajak orang pribadi untuk menyampaikan Surat Pemberitahuan/SPT secara elektronik (*e-Filing*) yang menggunakan metode *eksplanatory* dengan unit analisis yaitu wajib pajak orang pribadi. Pengambilan sampel dilakukan dengan rumus *Slovin* sebanyak 100 responden dari populasi 48.429 wajib pajak. Dihitung menggunakan analisis regresi linear berganda untuk mengetahui adanya pengaruh dari ekspektasi kinerja, ekspektasi upaya, pengaruh sosial, kepercayaan pada penyedia jasa *e-Filing*, keyakinan-sendiri web, kontrol keamanan persepsian, kesadaran Wajib Pajak dan kualitas pelayanan terhadap niat menggunakan *e-Filing*

Hasil koefisien  $R^2$  (*Adjusted R Square*) sebesar 0,240 artinya bahwa 24% variabel niat menggunakan *e-Filing* akan dijelaskan oleh variabel bebas, yaitu ekspektasi kinerja, ekspektasi upaya, pengaruh sosial, kepercayaan pada penyedia jasa *e-Filing*, keyakinan-sendiri web, kontrol keamanan persepsian, kesadaran Wajib Pajak dan kualitas pelayanan. Sedangkan sisanya 76% variabel niat menggunakan *e-Filing* dijelaskan oleh faktor lain yang tidak dibahas dalam penelitian ini. Hasil analisis regresi linear berganda secara simultan menunjukkan variabel ekspektasi kinerja, ekspektasi upaya, pengaruh sosial, kepercayaan pada penyedia jasa *e-Filing*, keyakinan-sendiri web, kontrol keamanan persepsian, kesadaran Wajib Pajak dan kualitas pelayanan terhadap niat Wajib Pajak Orang Pribadi untuk menyampaikan Surat Pemberitahuan/SPT menggunakan *e-Filing* berpengaruh positif dan signifikan yaitu probabilitas  $F_{hitung}$  sebesar  $4,910 > F_{tabel}$



2,03 dan tingkat signifikansi sebesar  $0,0000 < 0,05$  sehingga hipotesis nol ( $H_0$ ) ditolak dan hipotesis alternatif ( $H_a$ ) diterima.

Hasil analisis regresi linear berganda secara parsial menunjukkan  $t_{hitung}$  dari variabel Ekspektasi Kinerja (X1) yakni 2,453 dan Nilai  $t_{tabel}$  1,660. Tingkat probabilitas ( $\alpha$ ) adalah 0,016. Hal ini berarti Ekspektasi Kinerja (X1) berpengaruh signifikan terhadap Niat Menggunakan e-Filing (Y). Karena  $t_{hitung} > t_{tabel}$  dan nilai probabilitas  $< 0,05$  maka terbukti kebenarannya (H1 diterima);  $t_{hitung}$  dari variabel Ekspektasi Ekspektasi Upaya (X2) yakni 3,281 dan Nilai  $t_{tabel}$  1,660. Tingkat probabilitas ( $\alpha$ ) adalah 0,001. Hal ini berarti Ekspektasi Upaya (X2) berpengaruh signifikan terhadap Niat Menggunakan e-Filing (Y). Karena  $t_{hitung} > t_{tabel}$  dan nilai probabilitas  $< 0,05$  maka terbukti kebenarannya (H2 diterima);  $t_{hitung}$  dari variabel Pengaruh Sosial (X3) yakni 3,079 dan Nilai  $t_{tabel}$  1,660. Tingkat probabilitas ( $\alpha$ ) adalah 0,113. Hal ini berarti Pengaruh Sosial (X3) tidak berpengaruh signifikan terhadap Niat Menggunakan e-Filing (Y). Karena  $t_{hitung} < t_{tabel}$  dan nilai probabilitas  $> 0,05$  maka tidak terbukti kebenarannya (H3 ditolak);  $t_{hitung}$  dari variabel Kepercayaan pada Penyedia Jasa e-Filing (X4) yakni 3,079 dan Nilai  $t_{tabel}$  1,660. Tingkat probabilitas ( $\alpha$ ) adalah 0,003. Hal ini berarti Kepercayaan pada Penyedia Jasa e-Filing (X4) berpengaruh signifikan terhadap Niat Menggunakan e-Filing (Y). Karena  $t_{hitung} > t_{tabel}$  dan nilai probabilitas  $< 0,05$  maka terbukti kebenarannya (H4 diterima);  $t_{hitung}$  dari variabel Keyakinan-sendiri web (X5) yakni 2,543 dan Nilai  $t_{tabel}$  1,660. Tingkat probabilitas ( $\alpha$ ) adalah 0,013. Hal ini berarti Keyakinan-sendiri web (X5) berpengaruh signifikan terhadap Niat Menggunakan e-Filing (Y). Karena  $t_{hitung} > t_{tabel}$  dan nilai probabilitas  $< 0,05$  maka terbukti kebenarannya (H5 diterima);  $t_{hitung}$  dari variabel Kontrol Keamanan Persepsian (X6) yakni 2,442 dan Nilai  $t_{tabel}$  1,660. Tingkat probabilitas ( $\alpha$ ) adalah 0,016. Hal ini berarti Kontrol Keamanan Persepsian (X6) berpengaruh signifikan terhadap Niat Menggunakan e-Filing (Y). Karena  $t_{hitung} > t_{tabel}$  dan nilai probabilitas  $< 0,05$  maka terbukti kebenarannya (H6 diterima);  $t_{hitung}$  dari variabel Kesadaran Wajib Pajak (X7) yakni 2,353 dan Nilai  $t_{tabel}$  1,660. Tingkat probabilitas ( $\alpha$ ) adalah 0,021. Hal ini berarti Kesadaran Wajib Pajak (X7) berpengaruh signifikan terhadap Niat Menggunakan e-Filing (Y). Karena  $t_{hitung} >$



$t_{tabel}$  dan nilai probabilitas  $< 0,05$  maka terbukti kebenarannya ( $H7$  diterima);  $t_{hitung}$  dari variabel Kualitas Pelayanan ( $X8$ ) yakni 3,660 dan Nilai  $t_{tabel}$  1,660. Tingkat probabilitas ( $\alpha$ ) adalah 0,000. Hal ini berarti Kualitas Pelayanan ( $X8$ ) berpengaruh signifikan terhadap Niat Menggunakan e-Filing ( $Y$ ). Karena  $t_{hitung} > t_{tabel}$  dan nilai probabilitas  $< 0,05$  maka terbukti kebenarannya ( $H8$  diterima).



ANALISIS FAKTOR – FAKTOR YANG MEMPENGARUHI NIAT WAJIB  
DIGITAL PAJAK ORANG PRIBADI UNTUK MENYAMPAIKAN SURAT  
PEMBERITAHUAN SECARA ELEKTRONIK (*E-FILING*)  
(STUDI KASUS PADA KPP PRATAMA MOJOKERTO)

Zaenal Abidin

Program Studi S1 Akuntansi, Jurusan Akuntansi  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Jember

ABSTRAK

*E-Filing* merupakan inovasi yang dilakukan Direktorat Jenderal Pajak guna meningkatkan administrasi perpajakan di Indonesia, sebuah cara penyampaian Surat Pemberitahuan yang berbasis teknologi. Kemudahan penyampaian SPT yang berbasis teknologi mampu meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak, yang nantinya akan berdampak terhadap penerimaan perpajakan untuk mencapai target realisasi penerimaan pajak oleh Direktorat Jenderal Pajak.

Bukan hanya aspek teknis dalam mengembangkan dan mengaplikasikan sebuah teknologi, namun aspek sosial merupakan aspek lain yang mendampinginya, sehingga tidak bisa dipisahkan satu sama lain. Penelitian ini mengembangkan model *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT) dengan menambahkan beberapa variabel karakteristik personal dan kualitas pelayanan. Faktor-faktor yang diteliti meliputi ekspektasi kinerja, ekspektasi usaha, pengaruh sosial, kepercayaan pada penyedia jasa *e-Filing*, keyakinan sendiri atas web, kontrol keamanan persepsian, kesadaran wajib pajak dan kualitas pelayanan yang mempengaruhi niat wajib pajak untuk menggunakan *e-Filing*. Analisis yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda, dengan metode survey model kuesioner yang disebar kepada 100 wajib pajak orang pribadi yang telah menggunakan *e-Filing* dalam melaporkan SPT tahunan.

Hasil penelitian ini menemukan bahwa ekspektasi kinerja, ekspektasi usaha, kepercayaan pada penyedia jasa *e-Filing*, keyakinan sendiri atas web, kontrol keamanan persepsian, kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan berpengaruh terhadap niat wajib pajak orang pribadi untuk menggunakan *e-Filing* dan tidak berpengaruh untuk variabel pengaruh sosial.

**Kata Kunci:** *Ekspektasi Kinerja, Ekspektasi Usaha, Pengaruh Sosial, Kepercayaan pada Penyedia Jasa e-Filing, Keyakinan Sendiri atas Web, Kontrol Keamanan Persepsian, Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, Niat Menggunakan, UTAUT, e-Filing*



# Digital Analysis of Innovation Center

## ANALYSIS OF FACTORS AFFECTING INDIVIDUAL TAXPAYER INTENTION TO SUBMIT ANNUAL TAX RETURN ELECTRONICALLY (E-FILING)

Zaenal Abidin

Bachelor Study Program of Accounting, Department of Accounting  
Faculty of Business and Economics, Jember University

### ABSTRACT

*E-Filing is an innovation that is conducted by The Directorate General of Taxation (DGT) to improve tax administration in Indonesia, a way of submitting Tax Return (TR) technology-based. Ease of submitting TR technology-based could improve taxpayer compliance in paying taxes, and it will have an impact to achieve realization target of tax revenue by The Directorate General of Taxation (DGT).*

*Not only the technical aspects of developing and applying a technology, but also the social aspect is another aspect that accompany it, so it can not be separated from the other one. This research developed and modified a model of The Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT) by adding some variable like personal characteristic and service quality. Examined variables included performance expectancy, effort expectancy, social influence, trust in e-Filing service providers, web self-efficacy, perceived security control, taxpayer awareness and service quality that affect taxpayer's intention to use e-Filing. Analysis was performed using multiple linear regression analysis by questionnaire model survey method distributed to 100 individual taxpayer who has been using e-Filing to submit annual tax return.*

*Results of this research found that 7 variables: performance expectancy, effort expectancy, trust in e-Filing service providers, web self-efficacy, perceived security control, taxpayer awareness, service quality has positive value and affect to taxpayer's intention in order to use e-Filing but only social influence variable has no effect.*

**Keywords:** *Performance Expectancy, Effort Expectancy, Social Influence, Trust in E-Filing Service Providers, Web Self-Efficacy, Perceived Security Control, Taxpayer Awareness, Service Quality, Intention to Use, UTAUT, E-Filing*





Bismillahirrahmanirrahim. Puji syukur ke hadirat Allah SWT atas rahmat, karunia, dan hidayah-Nya serta sholawat dan salam tetap tercurah kepada baginda Rasulullah Muhammad SAW atas petunjuk kebenaran, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Analisis faktor – faktor yang mempengaruhi produktivitas tenaga kerja wanita bagian reparasi ada industri mebel di Kabupaten Mojokerto”. Skripsi ini disusun guna memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Jurusan Ilmu Ekonomi dan Studi Pembangunan di Fakultas Ekonomi Universitas Jember.

Penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak baik itu berupa motivasi, nasihat, saran maupun kritik yang membangun. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati dan tidak menghilangkan rasa hormat yang tulus, penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Ibu Kartika, S.E., M.Sc., Ak. selaku Dosen Pembimbing I yang bersedia meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan, saran, kritik dan pengarahannya dengan penuh keikhlasan, ketulusan dan kesabaran dalam menyelesaikan skripsi ini, serta semua inspirasi, pemahaman, dan dinamisasi perjalanan menuntut ilmu dengan nuansa dan konsep berilmu pengetahuan yang sesungguhnya;
2. Bapak Taufik Kurrohman, S.E., M.S.A., Ak. selaku Dosen Pembimbing II yang telah bersedia membimbing penulis dengan penuh kesabaran, keikhlasan, dan ketulusan dalam menyusun skripsi ini;
3. Bapak Dr. Muhammad Miqdad, S.E., M.M., Ak. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Jember;
4. Bapak Dr. Alwan Sri Kustono, SE, M.Si, Ak. selaku Ketua Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Jember;
5. Ibu Dr. Yosefa Sayekti, M.Com., Ak. selaku Ketua Program Studi S1 Akuntansi, Jurusan Akuntansi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Jember;



6. Seluruh Bapak dan Ibu dosen beserta staf karyawan di lingkungan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Jember serta Perpustakaan Fakultas Ekonomi dan Bisnis dan Perpustakaan Pusat;
7. Ibunda Prawati dan Ayahanda Maskur, terimakasih yang tak terhingga ananda ucapkan atas doa, kasih sayang, kerja keras, kesabaran, dan semua pengorbanan selama ini;
8. Saudaraku Rokhmatul Yunita Aini, terima kasih atas kasih sayangnya, nasihatnya dan dukungannya baik moril maupun materil hingga saat ini;
9. Seluruh teman-teman di Jurusan Akuntansi yang tidak dapat disebutkan satu persatu, terimakasih atas semua kebersamaannya;
10. Seseorang yang selalu mendukung dan memberikan motivasi ketika penulis hilang semangat, sakit, bimbang dan lain sebagainya, terimakasih atas kesabaran, dukungan dan semangatnya hingga saat ini;
11. Teman – teman alumni pondok pesantren Darul ‘ulum (IMADU) yang selalu mendukung dan selalu menjadi motivasi untuk berjuang menyelesaikan skripsi ini.
12. Teman – teman santri pondok pesantren Al-Jauhar yang selalu mendukung dan selalu menjadi motivasi untuk berjuang menyelesaikan skripsi ini.
13. Semua pihak yang telah membantu dalam penyelesaian penulisan skripsi ini yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

Akhir kata, tidak ada sesuatu yang sempurna di dunia ini, penulis menyadari atas kekurangan dalam penyusunan skripsi. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun penulis harapkan bagi penyempurnaan tugas akhir ini. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat dan tambahan pengetahuan bagi penulisan karya tulis selanjutnya.

Jember, 24 Januari 2017

Penulis





HALAMAN SAMPUL.....	i
HALAMAN JUDUL.....	ii
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	iii
HALAMAN MOTTO.....	iv
HALAMAN PERSETUJUAN.....	v
HALAMAN PERNYATAAN.....	vi
HALAMAN PEMBIMBINGAN.....	vii
HALAMAN PENGESAHAN.....	viii
RINGKASAN.....	x
ABSTRAK.....	xii
DAFTAR ISI.....	xvi
DAFTAR TABEL.....	xviii
DAFTAR GAMBAR.....	xx
DAFTAR LAMPIRAN.....	xxi
BAB 1. PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Perumusan Masalah.....	9
1.3 Tujuan Penelitian.....	10
1.4 Manfaat Penelitian.....	11
BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA.....	13
2.1 Sistem Informasi.....	13
2.2 Wajib Pajak Orang Pribadi.....	14
2.3 <i>E-Filing</i> .....	14
2.4 Penerimaan Penggunaan Teknologi Informasi oleh Wajib Pajak.....	19
2.4.1. <i>Unified Theory of Acceptance                 and Use of Technology (UTAUT)</i> .....	21
2.5 Penelitian Terdahulu.....	24
2.6 Pengembangan Hipotesis.....	28
2.6.1 Ekspektasi Kinerja ( <i>Performance Expectancy</i> )	



Digital Repository Universitas Jember

dan Niat Menggunakan <i>E-Filing</i> .....	28
2.6.2 Ekspektasi Upaya ( <i>Effort Expectancy</i> )	
dan Niat Menggunakan <i>E-Filing</i> .....	29
2.6.3 Pengaruh Sosial ( <i>Social Influence</i> )	
dan Niat Menggunakan <i>E-Filing</i> .....	30
2.6.4 Kepercayaan pada Penyedia Jasa <i>E-Filing</i>	
dan Niat Menggunakan <i>E-Filing</i> .....	31
2.6.5 Keyakinan-sendiri Web ( <i>Web self-efficacy</i> )	
dan Niat Menggunakan <i>E-Filing</i> .....	32
2.6.6 Kontrol Keamanan Persepsian ( <i>Perceived Security Control</i> ) dan Niat Menggunakan <i>E-Filing</i> .....	33
2.6.7 Kesadaran Wajib Pajak dan Niat Menggunakan <i>E-Filing</i> .....	34
2.6.8 Kualitas Pelayanan dan Niat Menggunakan <i>E-Filing</i> .....	34
<b>2.7 Kerangka Konseptual</b> .....	<b>35</b>
<b>BAB 3. METODE PENELITIAN</b> .....	<b>36</b>
<b>3.1 Jenis Penelitian</b> .....	<b>36</b>
<b>3.2 Jenis dan Sumber Data</b> .....	<b>36</b>
<b>3.3 Populasi dan Sampel Penelitian</b> .....	<b>37</b>
<b>3.4 Teknik Pengumpulan Data</b> .....	<b>39</b>
<b>3.5 Pilot Testing</b> .....	<b>40</b>
2.4.1 Uji Validitas.....	41
2.4.2 Uji Reliabilitas.....	42
<b>3.6 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel</b> .....	<b>43</b>
3.6.1 Variabel Dependen.....	43
3.6.2 Variabel Independen.....	44
<b>3.7 Metode Analisis Data</b> .....	<b>46</b>
3.7.1 Statistik Deskriptif.....	46
3.7.2 Uji Validitas.....	46
3.7.3 Uji Reliabilitas.....	47



Digital Repository Universitas Jember

3.7.4 Uji Asumsi Klasik .....	48
3.7.4.1 Uji Multikolinearitas .....	48
3.7.4.2 Uji Heterokedastisitas .....	48
3.7.4.3 Uji Normalitas Data .....	48
3.7.5 Analisis Regresi .....	49
3.7.5.1 Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	50
3.7.5.2 Uji F .....	51
3.7.5.3 Uji t .....	51
<b>3.8 Kerangka Pemecahan Masalah .....</b>	<b>53</b>
<b>BAB 4. HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>54</b>
<b>4.1 Hasil Penelitian .....</b>	<b>54</b>
4.1.1 Gambaran Umum KPP Pratama Mojokerto .....	54
4.1.2 Statistik Deskriptif .....	61
4.1.2.1 Deskripsi Data Responden .....	61
4.1.2.2 Deskripsi Jawaban Responden .....	63
4.1.3 Pengujian Instrumen .....	69
4.1.3.1 Uji Validitas .....	69
4.1.3.2 Uji Reliabilitas .....	71
4.1.4 Uji Asumsi Klasik .....	72
4.1.4.1 Uji Multikolinearitas .....	72
4.1.4.2 Uji Heteroskedastisitas .....	73
4.1.4.3 Uji Normalitas .....	74
4.1.5 Uji Hipotesis .....	74
4.1.5.1 Analisis Regresi .....	74
4.1.5.2 Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	76
4.1.5.3 Uji F .....	77
4.1.5.4 Uji t .....	78
<b>4.2 Pembahasan .....</b>	<b>80</b>
4.2.1 Pengaruh Ekspektasi Kinerja terhadap Niat Menggunakan E-Filing .....	80



4.2.2 Pengaruh Ekspektasi Upaya terhadap Niat Menggunakan <i>E-Filing</i> .....	81
4.2.3 Pengaruh Sosial terhadap Niat Menggunakan <i>E-Filing</i> .....	82
4.2.4 Pengaruh Kepercayaan pada Penyedia Jasa <i>E-Filing</i> terhadap Niat Menggunakan <i>E-Filing</i> .....	83
4.2.5 Pengaruh Keyakinan-sendiri <i>web</i> terhadap Niat Menggunakan <i>E-Filing</i> .....	84
4.2.6 Pengaruh Kontrol Keamanan Persepsian terhadap Niat Menggunakan <i>E-Filing</i> .....	85
4.2.7 Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak terhadap Niat Menggunakan <i>E-Filing</i> .....	86
4.2.8 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Niat Menggunakan <i>E-Filing</i> .....	87
<b>BAB 5. KESIMPULAN DAN SARAN</b> .....	<b>89</b>
<b>5.1 Kesimpulan</b> .....	<b>89</b>
<b>5.2 Keterbatasan Penelitian</b> .....	<b>90</b>
<b>5.3 Saran</b> .....	<b>90</b>
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	<b>92</b>
<b>LAMPIRAN</b> .....	<b>97</b>



	Halaman
2.1 Penelitian Terdahulu.....	24
3.1 Uji Validitas <i>Pilot Testing</i> .....	41
3.2 Uji Reliabilitas <i>Pilot Testing</i> .....	42
4.1 Daftar Bagian dan Jumlah Anggota KPP Pratama Mojokerto.....	56
4.2 Tingkat Usia Responden.....	61
4.3 Jenis Kelamin Responden.....	62
4.4 Pendidikan Responden.....	62
4.5 Profesi Responden.....	62
4.6 Lama Penggunaan <i>e-Filing</i> .....	63
4.7 Kategori Rata-Rata Jawaban Responden.....	63
4.8 Kategori Rata-Rata Jawaban Responden untuk Variabel Ekspektasi Kinerja.....	64
4.9 Kategori Rata-Rata Jawaban Responden untuk Variabel Ekspektasi Upaya.....	64
4.10 Kategori Rata-Rata Jawaban Responden untuk Variabel Pengaruh Sosial.....	65
4.11 Kategori Rata-Rata Jawaban Responden untuk Variabel Kepercayaan pada Penyedia Jasa E-Filing.....	65
4.12 Kategori Rata-Rata Jawaban Responden untuk Variabel Keyakinan-sendiri <i>Web</i> .....	66
4.13 Kategori Rata-Rata Jawaban Responden untuk Variabel Kontrol Keamanan Persepsian.....	67
4.14 Kategori Rata-Rata Jawaban Responden untuk Variabel Kesadaran Wajib Pajak.....	67
4.15 Kategori Rata-Rata Jawaban Responden untuk Variabel Kualitas Pelayanan.....	68
4.16 Kategori Rata-Rata Jawaban Responden untuk Variabel Niat Menggunakan E-Filing.....	69



4.17 Hasil Uji Validitas.....	70
4.18 Hasil Uji Reliabilitas.....	71
4.19 Hasil Uji Multikolinearitas.....	72
4.20 Hasil Uji Normalitas.....	74
4.21 Analisis Regresi Linier Berganda.....	75
4.22 Hasil Uji Koefisien Determinasi.....	77
4.23 Hasil Uji F.....	77
4.24 Hasil Uji t.....	78





	Halaman
1.1 Target dan Realisasi Pajak 2006-2015.....	1
1.2 Rasio Kepatuhan Pajak antar Negara 2003-2014.....	2
1.3 Rasio Kepatuhan Pajak 2011-2014.....	3
1.4 Komposisi Penerimaan Pajak 2011-2015 .....	4
2.1 Skema Model UTAUT.....	22
2.2 Skema Model Pengembangan UTAUT .....	23
2.3 Konseptual Penelitian .....	35
3.1 Kerangka Pemecahan Masalah.....	53
4.1 Bagan Struktur Organisasi KPP Pratama Mojokerto.....	58
4.2 Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	73





	Halaman
1 KUESIONER PENELITIAN.....	97
2 HASIL REKAPITULASI JAWABAN RESPONDEN.....	103
3 IDENTITAS RESPONDEN .....	114
4 DESKRIPSI JAWABAN RESPONDEN .....	116
5 HASIL UJI VALIDITAS.....	117
6 HASIL UJI RELIABILITAS .....	122
7 HASIL UJI ASUMSI KLASIK.....	126
7.1. Hasil Uji Normalitas.....	126
7.2. Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	127
7.3. Hasil Uji Multikolinearitas.....	128
8 HASIL ANALISIS REGRESI .....	129
9 HASIL UJI HIPOTESIS .....	130
9.1. Hasil Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	130
9.2. Hasil Uji F.....	130
9.3. Hasil Uji t.....	130
10 R TABEL .....	131
11 t TABEL.....	132
12 F TABEL.....	133



## BAB 1. PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Bersumber pada NK dan APBN 2016, 70% lebih pendapatan negara bersumber dari penerimaan pajak. Hal tersebut terbukti dari persentase realisasi pajak di tahun 2014 yang mencapai 74% dari total pendapatan negara yaitu sebesar 1.310.219 miliar rupiah dan penerimaan pajak yang terus mengalami peningkatan menjadi sebesar 85% untuk tahun anggaran 2015. Peran pajak terhadap penerimaan negara diharapkan semakin meningkat setiap tahunnya terkait dengan tujuan pemerintah untuk meningkatkan kemandirian bangsa Indonesia dalam membiayai pembangunan dan pemerintahan melalui partisipasi aktif masyarakat berupa pajak.



Gambar 1.1 Target dan Realisasi Pajak 2006 – 2015  
(Center for Indonesia Taxation Analysis, 2016)

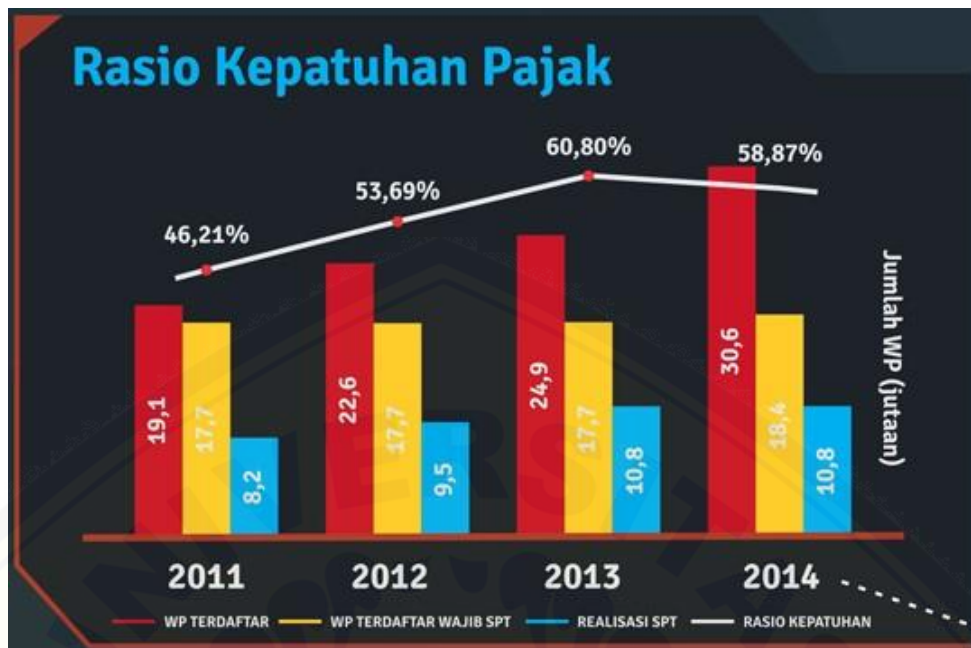
Berbanding terbalik dengan rasio realisasi penerimaan pajak dengan target penerimaan pajak yang tertuang dalam APBN setiap tahunnya, dimana dalam 10 tahun terakhir, kecuali pada tahun 2008, target penerimaan pajak tidak pernah tercapai. Menurut CITA (2016) untuk realisasi tahun 2015 merupakan realisasi yang terendah yaitu sebesar 81,5%. Hal ini dikarenakan target pajak yang

tidak realistis terlampaui terlalu tinggi, oleh karenanya pada APBN 2016 target penerimaan pajak dibuat serealistis mungkin untuk menghindari rasio realisasi dan target penerimaan yang terlalu jauh.



Gambar 1.2 Rasio Kepatuhan Pajak antar Negara 2003 – 2014  
(Center for Indonesia Taxation Analysis, 2016)

Sebagai sumber pendapatan negara terbesar, pajak masih memiliki beberapa permasalahan yang menyertainya, selain masih terlampaui jauhnya realisasi penerimaan pajak dengan target penerimaan pajak, rasio kepatuhan juga masih belum mencapai tingkat kepatuhan yang tinggi. Rasio kepatuhan pajak Indonesia masih rendah dibawah negara-negara lain, seperti yang ditunjukkan oleh grafik di atas. Hal ini mencerminkan masih kurangnya kinerja penerimaan pajak Indonesia terkait dengan belum maksimalnya dalam menggali potensi Wajib Pajak Orang Pribadi yang belum melaporkan pajak.



Gambar 1.3 Rasio Kepatuhan Pajak 2011 – 2014  
(Center for Indonesia Taxation Analysis, 2016)

Data selanjutnya yang termuat dalam Gambar 1.3 di atas masih tentang rasio kepatuhan wajib pajak yang ada di Indonesia, menunjukkan bahwa kepatuhan perpajakan masih rendah. Proporsi pelapor SPT dengan wajib pajak terdaftar yang wajib melaporkan SPT masih sangat jauh. Pada tahun 2014 hanya 10,8 juta laporan SPT yang diterima dari 30,6 juta wajib pajak yang terdaftar (CITA, 2016).

Menurut data CITA (2016), Indonesia termasuk 10 besar sekumpulan negara dengan asset keuangan terbanyak di Negara Surga Pajak (Tax Heaven Countries) dengan jumlah USD 331 miliar, yang mana Indonesia menempati urutan ke-9 dan berada di atas Saudi Arabia dengan jumlah aset keuangan 308 USD miliar, 23 USD miliar di bawah Indonesia. 50,3% dari seluruh kekayaan Indonesia dikuasai oleh 1% orang terkaya di Indonesia dan 10% orang terkaya di Indonesia menguasai 77% dari seluruh kekayaan Indonesia. Proporsi pendapatan 1% orang terkaya dalam menguasai kekayaan suatu negara tersebut menempatkan Indonesia pada urutan ketiga setelah Rusia dan Thailand.



<b>Komposisi Penerimaan Pajak (Triliun Rupiah)</b>					
	<b>PPN</b>	<b>PPh</b>	<b>PPh 21</b>	<b>PPh 25/29 OP</b>	<b>PPh Badan</b>
<b>2011</b>	278	360	62	4	166
<b>2012</b>	338	445	89	4	191
<b>2013</b>	385	499	90	4	151
<b>2014</b>	409	505	100	4,3	130
<b>2015</b>	424	552	114	8	183

Gambar 1.4 Komposisi Penerimaan Pajak 2011 – 2015  
(Center for Indonesia Taxation Analysis, 2016)

Gambar 1.4 menunjukkan bahwa struktur penerimaan pajak penghasilan orang pribadi masih didominasi oleh karyawan sedangkan penerimaan dari wajib pajak non karyawan sangat kecil. Hal positif yang dapat dilihat dari gambar di atas bahwa setiap tahun PPN dan PPh baik 21 maupun 25/29 menunjukkan peningkatan, namun PPh Badan terlihat fluktuatif.

Data – data tersebut menjadi perhatian Menteri Keuangan, khususnya Direktorat Jenderal Pajak (DJP) dalam menggali potensi pajak lebih maksimal, yang mana angka-angka tersebut menunjukkan bahwa potensi pajak yang belum tergali masih sangat besar

Salah satu cara untuk mengimbangi semakin meningkatnya penerimaan pajak setiap tahunnya DJP meningkatkan pula administrasi pajak. Kesuksesan administrasi perpajakan merupakan cerminan dari suksesnya penerimaan pajak, apabila pendekatan – pendekatan yang dilakukan untuk pengembangan administrasi perpajakan tidak sesuai maka akan dapat mengurangi beberapa aspek yang nantinya mempengaruhi penerimaan perpajakan (Camp, 2009). Upaya untuk meningkatkan administrasi pajak, pemerintah terus melakukan terobosan-terobosan, khususnya di bidang teknologi informasi. Beberapa perkembangan

sejarah mulai dari masa orde baru sampai dengan sekarang pasca reformasi, mulai dari pembentukan LTO (Large Taxpayers Office) dan LTRO (Large Taxpayers Regional Office) pada tahun 2002, pembentukan Kanwil Jakarta Khusus dan KPP PND (Perusahaan Negara dan Daerah) pada tahun 2003, pembentukan Kanwil Jakarta 1 KPP WP Menengah dan KPP WP Pratama pada tahun 2004, dan dibentuknya Project for Indonesian Tax Administration Reform (PINTAR) pada tahun 2007, selanjutnya berbagai reformasi kebijakan dan peraturan seperti Revisi UU KUP pada tahun 2007, revisi UU PPh pada tahun 2008, revisi UU PPN pada tahun 2009, dibuatkannya UU ASN 2015 dan yang terbaru RUU Pengampunan Pajak pada tahun 2016 (CITA, 2016). Salah satu inovasi dalam teknologi informasi di bidang perpajakan adalah dengan dikeluarkannya Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-03/PJ/2015 tentang Penyampaian Surat Pemberitahuan Elektronik oleh Direktur Jenderal Pajak pada tanggal 13 Februari 2015. Keputusan tersebut menjelaskan bahwa penyampaian Surat Pemberitahuan Elektronik (e-SPT) melalui situs DJP online ataupun penyedia jasa *e-Filing* lainnya yang ditunjuk oleh DJP (Keputusan Dirjen Pajak, 2004). Penyampaian SPT secara elektronik ini dikenal dengan nama *e-Filing* (Peraturan Dirjen Pajak, 2005). Kebijakan ini juga telah diatur dalam Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan (KUP). Menurut Novarina (2005), pengeluaran kebijakan ini diharapkan dapat menindaklanjuti kebutuhan wajib pajak akan tingkat pelayanan yang semakin baik dan mengurangi beban proses administrasi laporan pajak.

Penerapan sistem *e-Filing* bukan merupakan hal yang mudah. Mendekati batas akhir penyampaian SPT tahun 2016, terjadi masalah dalam sistem online, dimana ada kendala untuk akses ke Direktorat Dirjen Pajak. Akhirnya keluar Keputusan Direktur Jenderal Pajak Nomor KEP-49/PJ/2016 tentang pengecualian pengenaan sanksi administrasi berupa denda atas keterlambatan penyampaian SPT Wajib Pajak Orang Pribadi yang menyampaikan SPT tahunan Pajak Penghasilan (PPh) orang pribadi secara elektronik. Kesiapan *e-Government* di Indonesia menunjukkan posisi yang semakin menurun dari tahun ke tahun berbanding terbalik dengan jumlah pengguna internet yang meningkat secara signifikan

(Rokhman, 2011). Oleh sebab itu, diperlukan penelitian lebih lanjut untuk terus meningkatkan minat wajib pajak untuk menggunakan *e-Filing* seiring berkembangnya teknologi dan internet yang semakin cepat. Selain agar terus berjalan seiring dengan kemajuan teknologi penggunaan *e-Filing* diharapkan pemerintah dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak yang wajib melaporkan SPT, yang mana rasio antara wajib pajak yang wajib melaporkan SPT dengan jumlah wajib pajak yang melaporkan SPT secara elektronik masih sangat rendah.

Ilmu yang mempelajari tentang sistem informasi merupakan ilmu multi disiplin, tidak ada teori atau perspektif yang dominan. Menurut Laudon dan Laudon (2007), sistem informasi merupakan sistem sosio teknikal, di dalamnya terdapat beberapa aspek yang terdiri dari mesin, perangkat dan teknologi fisik lainnya di mana mereka membutuhkan substansi sosial, organisasi dan investasi yang benar, agar sistem informasi dapat bekerja dengan baik. Oleh karena itu kegagalan penerapan sistem informasi saat ini tidak lagi dipandang dari aspek teknis, namun lebih kepada aspek perilaku. Beberapa penelitian telah dilakukan untuk dapat memahami faktor – faktor apa saja yang mempengaruhi perilaku individu terhadap penerimaan penggunaan sistem informasi, seperti *Theory of Reasoned Action* oleh Fishbein dan Ajzen (1975), *Technology Acceptance Model* oleh Davis et al. (1989), *Theory of Planned Behavior* oleh Ajzen (1991), *Decomposed Theory of Planned Behavior* oleh Taylor dan Todd (1995), teori gabungan TAM dan TPB oleh Taylor dan Todd (1995), *Model of PC Utilization* oleh Thompson et al. (1991) dan *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* oleh Venkatesh et al. (2003) (Jogiyanto, 2007).

Sehubungan dengan semakin meningkatnya presentase penggunaan *e-Filing* di Indonesia yang tidak sebanding dengan kesiapan sistem *e-Filing*, belum tergalinya secara maksimal penerimaan negara dari pajak, masih digunakannya model teori yang lama terkait dengan penelitian penerimaan *e-Filing*, kecilnya rasio kepatuhan wajib pajak yang melaporkan SPT daripada wajib pajak yang terdaftar serta perlunya penelitian lebih lanjut untuk memahami lebih jauh perilaku penerimaan wajib pajak di Indonesia atas *e-Filing* menjadikan penelitian ini layak dilakukan. Selain itu, penelitian ini juga bertujuan untuk memverifikasi model



teori penerimaan penggunaan UTAUT milik Venkatesh et al. (2003) sehingga mampu menjawab apakah hasil penelitian dengan subjek dan waktu penelitian yang berbeda akan menghasilkan hasil yang sama atau berbeda.

Penelitian ini dilakukan menggunakan konstruk model yang dikembangkan oleh Carter et al. (2011) dengan menambahkan variabel kesadaran wajib pajak dan kualitas pelayanan. Carter et al. (2011) melakukan penelitian di Amerika yang bertujuan untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi niat menggunakan *e-Filing*. Penelitian Carter et al. (2011) mengembangkan model teori UTAUT oleh Venkatesh et al. (2003) dengan menambahkan variabel persepsi personal, seperti keyakinan-sendiri *web* (*web self-efficacy*), kontrol keamanan persepsian (*perceived security control*), dan kepercayaan pada *Application Service Provider* atau pihak ketiga (*trust of independent intermediary*). Khusus variabel kepercayaan pada *Application Service Provider* atau pihak ketiga (*trust of independent intermediary*) dalam penelitian ini ditambahkan juga provider dari DJP itu sendiri, jadi variabel yang lebih tepat digunakan ialah kepercayaan terhadap provider penyedia jasa *e-Filing* baik dari pihak DJP sendiri ataupun penyedia jasa *e-Filing* yang lain. Pengembangan model UTAUT diperlukan dengan tujuan untuk memperluas pemahaman perilaku penerimaan wajib pajak. Penambahan variabel kesadaran wajib pajak dan kualitas pelayanan merujuk pada penelitian Rehman et al. (2012) di Pakistan. Rehman et al. (2012) menyatakan bahwa kegagalan proyek layanan pemerintah di negara berkembang, rendahnya kesadaran masyarakat dan lemahnya kualitas pelayanan yang mendukung, merupakan dua diantara beberapa penyebab masyarakat kurang memaksimalkan layanan tersebut. Pernyataan ini menjadi pertimbangan utama ditambahkannya kedua variabel tersebut ke dalam penelitian ini. Jadi penelitian ini merupakan penelitian pengembangan dari Carter et al. (2011) dengan menambahkan beberapa variabel yang mempengaruhi niat untuk menggunakan milik Rehman et al (2012) yaitu kesadaran wajib pajak dan kualitas pelayanan. Di satu sisi sampel yang digunakan dalam penelitian Carter et al. (2011) menggunakan sampel wajib pajak badan namun dalam penelitian ini menggunakan sampel Wajib Pajak Orang Pribadi sebagai wajib pajak terdaftar.

Pertimbangan khusus dan fokus yang digunakan dalam penelitian ini adalah Wajib Pajak Orang Pribadi yang mana dilatar belakangi data wajib pajak untuk tahun pajak 2015 dari Kementerian Keuangan Republik Indonesia Sekretariat Jenderal Biro Komunikasi dan Layanan Informasi, data wajib pajak yang terdaftar sebanyak 30.044.103 Wajib Pajak untuk tahun pajak 2015. Dari jumlah Wajib Pajak yang terdaftar tersebut, hanya sebanyak 10.972.529 Wajib Pajak yang telah melaporkan SPT Tahunan baik manual maupun secara elektronik. Berdasarkan data tersebut menunjukkan bahwa masih sangat jauhnya implementasi *e-Filing* dibanding dengan jumlah data wajib pajak yang terdaftar di Direktorat Jenderal Pajak.

Sedangkan objek penelitian yang diteliti ialah wajib pajak di wilayah KPP Pratama Mojokerto dimana pengguna *e-Filing* terkait pelaporan SPT hanya berjumlah 48.429 dibandingkan dengan 153.999 jumlah wajib pajak yang wajib melaporkan SPT, selain itu terjadi penurunan pengguna *e-Filing* dari tahun sebelumnya turun sebesar 77,22%. Beberapa masalah perpajakan lain yaitu terungkapnya KPP Pratama Mojokerto kehilangan penerimaan pajak sebesar 2,569 miliar rupiah pada tahun pajak 2015 dikarenakan wajib pajak tidak membayarkan tanggungan pajak (Hadi, 2015). Alasan yang mendasari wajib pajak melakukan hal tersebut yaitu wajib pajak kesulitan untuk mengisi dan menyampaikan SPT, mereka masih menggunakan cara manual dimana nominal yang dibayarkan cukup besar. Padahal dengan adanya *e-Filing* wajib pajak dapat dengan mudah mengisi dan melaporkan SPT secara efektif dan efisien. Hal ini menunjukkan adanya hubungan antara *e-Filing* dengan kepatuhan pajak, sesuai yang dikemukakan (Astuti, 2015) dalam penelitiannya bahwa *e-Filing* mampu meningkatkan kepatuhan dengan kemudahan dalam penggunaannya, seperti mengurangi wajib pajak yang membayar lewat batas tempo serta mempercepat proses perekaman data wajib pajak. Selanjutnya belum tercapainya target penerimaan pajak Direktorat Jenderal Pajak khususnya Direktorat Jenderal Pajak Kantor Wilayah Jawa Timur II yang baru tercapai 62% (Junaidi, 2015). Menurut (Harinurdin, 2009) kepatuhan wajib pajak dan kesadaran wajib pajak merupakan faktor penting bagi peningkatan penerimaan perpajakan. Kepatuhan wajib pajak

yang ditunjukkan pada permasalahan KPP Pratama Mojokerto menjadi salah satu faktor belum tercapainya target penerimaan Direktorat Jenderal Pajak Kantor Wilayah Jawa Timur II, dimana KPP Pratama Mojokerto berada di bawah wilayah kerja Direktorat Jenderal Pajak Kantor Wilayah Jawa Timur II.

Oleh karena itu dapat dilihat bahwa adanya *e-Filing* secara tidak langsung berpengaruh terhadap penerimaan perpajakan. Beberapa masalah perpajakan lainnya yang telah disebutkan juga melatar belakangi penelitian ini, serta peneliti juga ingin meneliti lebih lanjut mengenai bagaimana minat perilaku untuk menggunakan *e-Filing*, maka dengan itu peneliti memutuskan untuk mengambil judul penelitian **“Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Niat Wajib Pajak Orang Pribadi untuk Menyampaikan Surat Pemberitahuan Secara Elektronik (*e-Filing*) (Studi Kasus pada KPP Pratama Mojokerto)”**

## 1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dijelaskan sebelumnya, maka dapat dirumuskan pokok permasalahan dalam penelitian ini, diantaranya sebagai berikut:

1. Apakah ada pengaruh ekspektasi kinerja terhadap niat Wajib Pajak Orang Pribadi untuk menyampaikan Surat Pemberitahuan secara elektronik (*e-Filing*)?
2. Apakah ada pengaruh ekspektasi upaya terhadap niat Wajib Pajak Orang Pribadi untuk menyampaikan Surat Pemberitahuan secara elektronik (*e-Filing*)?
3. Apakah ada pengaruh pengaruh sosial terhadap niat Wajib Pajak Orang Pribadi untuk menyampaikan Surat Pemberitahuan secara elektronik (*e-Filing*)?
4. Apakah ada pengaruh kepercayaan pada penyedia jasa *e-Filing* terhadap niat Wajib Pajak Orang Pribadi untuk menyampaikan Surat Pemberitahuan secara elektronik (*e-Filing*)?

5. Apakah ada pengaruh keyakinan-sendiri *web* terhadap niat Wajib Pajak Orang Pribadi untuk menyampaikan Surat Pemberitahuan secara elektronik (*e-Filing*)?
6. Apakah ada pengaruh kontrol keamanan persepsian terhadap niat Wajib Pajak Orang Pribadi untuk menyampaikan Surat Pemberitahuan secara elektronik (*e-Filing*)?
7. Apakah ada pengaruh kesadaran Wajib Pajak terhadap niat Wajib Pajak Orang Pribadi untuk menyampaikan Surat Pemberitahuan secara elektronik (*e-Filing*)?
8. Apakah ada pengaruh kualitas pelayanan terhadap niat Wajib Pajak Orang Pribadi untuk menyampaikan Surat Pemberitahuan secara elektronik (*e-Filing*)?

Pada akhir penelitian, dapat disimpulkan jawaban atas masalah-masalah tersebut setelah prosedur penelitian telah selesai dilakukan dan hasil penelitian dapat diketahui.

### 1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dikemukakan di atas, maka dapat ditentukan tujuan dari penelitian ini, diantaranya sebagai berikut:

1. Untuk menganalisis pengaruh ekspektasi kinerja terhadap niat Wajib Pajak Orang Pribadi untuk menyampaikan Surat Pemberitahuan secara elektronik (*e-Filing*)
2. Untuk menganalisis pengaruh ekspektasi upaya terhadap niat Wajib Pajak Orang Pribadi untuk menyampaikan Surat Pemberitahuan secara elektronik (*e-Filing*)
3. Untuk menganalisis pengaruh pengaruh sosial terhadap niat Wajib Pajak Orang Pribadi untuk menyampaikan Surat Pemberitahuan secara elektronik (*e-Filing*)
4. Untuk menganalisis pengaruh kepercayaan pada provider penyedia jasa *e-Filing* terhadap niat Wajib Pajak Orang Pribadi untuk menyampaikan Surat Pemberitahuan secara elektronik (*e-Filing*)

5. Untuk menganalisis pengaruh keyakinan-sendiri *web* terhadap niat Wajib Pajak Orang Pribadi untuk menyampaikan Surat Pemberitahuan secara elektronik (*e-Filing*)
6. Untuk menganalisis pengaruh kontrol keamanan persepsian terhadap niat Wajib Pajak Orang Pribadi untuk menyampaikan Surat Pemberitahuan secara elektronik (*e-Filing*)
7. Untuk menganalisis pengaruh kesadaran Wajib Pajak terhadap niat Wajib Pajak Orang Pribadi untuk menyampaikan Surat Pemberitahuan secara elektronik (*e-Filing*)
8. Untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap niat Wajib Pajak Orang Pribadi untuk menyampaikan Surat Pemberitahuan secara elektronik (*e-Filing*)?

#### 1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi pihak-pihak yang berkepentingan. Adapun manfaat yang didapatkan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi Peneliti

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan pengetahuan dan menambah wawasan peneliti mengenai analisis faktor – faktor yang mempengaruhi niat Wajib Pajak Orang Pribadi untuk menyampaikan Surat Pemberitahuan secara elektronik (*e-Filing*) di wilayah kerja KPP Pratama Mojokerto, serta menjadi proses pembelajaran yang dapat menambah ilmu pengetahuan.

2. Bagi Akademisi

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi salah satu literature kepustakaan, memberikan ilmu yang manfaat, sebagai bahan kajian pengembangan penelitian selanjutnya terutama mengenai analisis faktor – faktor yang mempengaruhi niat Wajib Pajak Orang Pribadi untuk menyampaikan Surat Pemberitahuan secara elektronik (*e-Filing*) di wilayah kerja KPP Pratama Mojokerto, serta menjadi proses pembelajaran yang dapat menambah ilmu pengetahuan.



3. Bagi Wajib Pajak Orang Pribadi

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumbangan pemikiran dan masukan mengenai faktor – faktor yang mempengaruhi niat Wajib Pajak Orang Pribadi untuk menyampaikan Surat Pemberitahuan secara elektronik (*e-Filing*) di wilayah kerja KPP Pratama Mojokerto, serta dapat digunakan sebagai pengambilan keputusan untuk menggunakan *e-Filing* dengan tujuan meningkatkan meningkatkan kepatuhan wajib pajak dan menggali potensi wajib pajak lebih banyak lagi.



## BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA

### 2.1 Sistem Informasi

Sistem informasi adalah suatu sistem di dalam suatu organisasi yang mempertemukan kebutuhan pengelolaan transaksi harian yang mendukung fungsi organisasi yang bersifat manajerial dalam kegiatan strategi dari suatu organisasi untuk dapat menyediakan kepada pihak luar tertentu dengan laporan – laporan yang diberikan. Sistem informasi merupakan seperangkat komponen yang saling berhubungan dan berfungsi untuk mengumpulkan, memproses, menyimpan dan mendistribusikan informasi untuk mendukung pembuatan keputusan dan pengawasan dalam organisasi (Laudon dan Laudon, 2014)

Menurut Laudon dan Laudon (2014), ditinjau dari perspektif bisnis, sistem informasi merupakan instrumen penting untuk menciptakan nilai organisasi. Sistem informasi berperan memberi nilai bagi perusahaan, mencakup nilai, pengembalian modal investasi, peningkatan posisi strategis atau meningkatkan nilai saham perusahaan. Sistem informasi juga menghadirkan solusi manajemen dan organisatoris, berdasarkan teknologi informasi untuk suatu tantangan yang ada pada lingkungannya.

Bagian substansial dan tanggung jawab manajemen adalah kerja kreatif yang dikendalikan oleh informasi dan pengetahuan baru. Teknologi informasi dapat memiliki peran yang sangat kuat dalam hal alih – tujuan dan desain – ulang organisasi. Keputusan dan peran manajerial bervariasi pada tingkat organisasi yang berbeda. Manajer senior membuat keputusan strategis jangka panjang tentang produk dan layanan apa yang diproduksi. Manajer madya menyelesaikan rencana dan program dari senior manajemen. Manajer operasional bertanggung jawab untuk memonitor aktivitas harian perusahaan (Laudon dan Laudon, 2014).

Sedangkan menurut McLeod (2007), sistem informasi merupakan sistem yang mempunyai kemampuan mengumpulkan informasi dari semua sumber dan menggunakan berbagai media untuk menampilkan informasi. Dari berbagai definisi di atas menggambarkan adanya interaksi diantara elemen yang sistematis

dan teratur untuk menciptakan dan membentuk aliran informasi yang mendukung pembuatan keputusan dan melakukan pengendalian terhadap jalannya entitas.

## 2.2 Wajib Pajak Orang Pribadi

Pengertian Wajib Pajak menurut Pasal 1 Undang-Undang No.28 Tahun 2007 Tentang Perubahan Ketiga Atas Undang-Undang No. 6 Tahun 1983 Tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan: “Wajib Pajak adalah orang pribadi atau badan, meliputi pembayar pajak, pemotong pajak, dan pemungut pajak, yang mempunyai hak dan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan”.

Setiap Wajib Pajak yang telah memenuhi persyaratan subjektif dan objektif sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan wajib mendaftarkan diri pada kantor Direktorat Jenderal Pajak yang wilayah kerjanya meliputi tempat tinggal atau tempat kedudukan Wajib Pajak dan kepadanya diberikan Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP).

Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) adalah nomor yang diberikan kepada Wajib Pajak sebagai sarana dalam administrasi perpajakan yang dipergunakan sebagai tanda pengenal diri atau identitas Wajib Pajak dalam melaksanakan hak dan kewajiban perpajakannya. Sesuai dengan sistem self assessment, kewajiban Wajib Pajak adalah melaporkan dan membayarkan kewajiban pajak melalui Surat Pemberitahuan (SPT).

Surat Pemberitahuan (SPT) adalah surat yang oleh Wajib Pajak digunakan untuk melaporkan penghitungan dan/atau pembayaran pajak, objek pajak dan/atau bukan objek pajak, dan/atau harta dan kewajiban sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan.

## 2.3 *e-Filing*

Sejalan dengan perkembangan teknologi informasi dan dalam rangka meningkatkan pelayanan kepada Wajib Pajak, Direktorat Jenderal Pajak (DJP) berusaha menciptakan kebijakan yang dapat mempermudah Wajib Pajak terkait dengan penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) dan penyampaian

Pemberitahuan Perpanjangan Surat Pemberitahuan Tahunan. Salah satu cara yang dilakukan oleh DJP adalah dengan membuka fasilitas penyampaian SPT secara elektronik (*e-Filing*) (Peraturan Dirjen Pajak, 2008). Fasilitas *e-Filing* juga dilakukan untuk meningkatkan kepastian hukum dan menciptakan keseragaman dalam pelaksanaan penyampaian SPT (Peraturan Dirjen Pajak, 2013).

Definisi *e-Filing* menurut Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-26/PJ/2012 tentang Tata Cara Penerimaan dan Pengolahan Surat Pemberitahuan Tahunan adalah suatu cara penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) atau penyampaian Pemberitahuan Perpanjangan SPT Tahunan secara elektronik yang dilakukan secara *online* dan *real time* melalui *website* resmi DJP ([efiling.pajak.go.id](http://efiling.pajak.go.id)) atau Penyedia Jasa Aplikasi atau *Application Service Provider* (ASP). *Online* artinya bahwa wajib pajak dapat melaporkan kewajiban pajaknya melalui internet setiap saat sedangkan *realtime* memiliki arti bahwa konfirmasi dari Direktorat Jenderal Pajak (DJP) dapat langsung diperoleh jika data SPT yang diisi dengan lengkap dan benar telah sampai dikirim secara elektronik (Kirana, 2010). Penyedia Jasa Aplikasi yang secara resmi ditunjuk oleh DJP dan masih aktif hingga saat ini adalah PT Mitra Pajakku sebagai *provider* [www.pajakku.com](http://www.pajakku.com), PT Garda Bina Utama sebagai *provider* [www.laporpajak.com](http://www.laporpajak.com), PT Sarana Prima Telematika sebagai *provider* [www.spt.co.id](http://www.spt.co.id), PT Achilles Advanced Sistem sebagai *provider* [www.online-pajak.com](http://www.online-pajak.com).

Penyampaian SPT melalui *website* DJP masih terbatas pada penyampaian SPT oleh Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP) dengan formulir 1770S dan 1770SS. Tata cara penyampaian Surat Pemberitahuan Tahunan bagi Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP) melalui *website* resmi DJP ([efiling.pajak.go.id](http://efiling.pajak.go.id)) diatur dalam Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-39/PJ/2011, yaitu sebagai berikut:

1. Tahap pertama: permohonan untuk memperoleh *e-Fin*
  - a. *E-Fin* diterbitkan oleh Kantor Pelayanan Pajak (KPP) berdasarkan permohonan Wajib Pajak (WP). Permohonan dapat disampaikan secara *online* melalui *website* DJP atau langsung ke KPP terdekat dengan menyertakan formulir sesuai lampiran Peraturan Dirjen Pajak.

- b. *Jika* permohonan disampaikan secara langsung, WP harus menunjukkan kartu asli identitas diri dan jika disampaikan oleh kuasa WP maka disertai surat kuasa bermeterai dan fotokopi identitas diri WP.
  - c. *Permohonan* akan dianggap benar dan lengkap jika ada kesesuaian nama dan Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) yang tercantum dengan nama dan NPWP yang tercatat dalam *Master File* Nasional DJP dan telah memenuhi ketentuan sebagaimana dimaksud pada poin (b).
  - d. Jika permohonan *e-Fin* disampaikan secara *online* melalui *website* DJP, KPP akan menerbitkan *e-Fin* dalam waktu tiga hari kerja sedangkan jika permohonan disampaikan secara langsung ke KPP, maka hanya akan memakan waktu satu hari kerja sejak permohonan diterima dengan lengkap dan benar.
  - e. *Jika* permohonan *e-Fin* disampaikan melalui *website* DJP, maka *e-Fin* akan dikirimkan melalui pos, perusahaan jasa ekspedisi, atau jasa kurir dengan bukti pengiriman surat ke alamat WP. Jika permohonan disampaikan melalui KPP, maka penyerahan *e-Fin* akan disampaikan secara langsung.
2. Tahap dua: Pendaftaran
    - a. WP yang telah memiliki *e-Fin* harus segera mendaftarkan diri paling lama 30 hari kalender sejak terbitnya *e-Fin*. Pendaftaran dilakukan melalui *website* DJP ([www.pajak.go.id](http://www.pajak.go.id)) dengan mencantumkan *e-mail* dan nomor *handphone* untuk keperluan pengiriman kode verifikasi dan notifikasi.
    - b. Jika sampai dengan batas waktu yang ditentukan WP tidak mendaftarkan diri atau *e-Fin* hilang, WP dapat mengajukan permohonan *e-Fin* kembali dengan cara yang sama seperti di awal.
  3. Tahap ketiga: penyampaian SPT secara *e-Filing*
    - a. WP yang telah terdaftar sebagai WP *e-Filing* melalui *website* DJP dapat menyampaikan SPT Tahunan dengan cara mengisi *e-SPT*



dengan benar, lengkap dan jelas. Setelah melakukan pengisian, WP meminta kode verifikasi pada *website* DJP.

- b. SPT Tahunan dibubuhi tanda tangan elektronik atau tanda tangan digital dengan cara memasukkan kode verifikasi yang didapat dari DJP. WP akan mendapatkan notifikasi setiap penyampaian SPT Tahunan secara *e-Filing* melalui *website* DJP dan jika *e-SPT* dinyatakan lengkap akan diberikan Bukti Penerimaan Elektronik sebagai tanda terima penyampaian SPT Tahunan. Bukti Penerimaan Elektronik adalah informasi yang meliputi nama, NPWP, tanggal, jam, Nomor Tanda Terima Elektronik (NTTE) yang tertera pada hasil cetakan bukti penerimaan.
- c. Jika terjadi kurang bayar, Nomor Transaksi Penerimaan Negara (NTPN) atas pembayaran PPh Pasal 29 harus diisikan pada *e-SPT* sebagai bukti pembayaran telah divalidasi. WP wajib menyampaikan keterangan dan/atau dokumen lain terkait dengan SPT Tahunan yang tidak dapat disampaikan secara *e-Filing* melalui *website* DJP ke KPP tempat WP terdaftar apabila diminta oleh KPP dalam rangka memenuhi kewajiban perpajakan.

Sementara itu, tata cara menggunakan *e-Filing* melalui Penyedia Jasa Aplikasi (ASP) dijelaskan dalam Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor 47/PJ/2008 jo PER 36/PJ/2013 adalah sebagai berikut:

1. Tahap pertama: permohonan untuk memperoleh *e-Fin*
  - a. Wajib Pajak (WP) yang ingin menggunakan *e-Filing* harus memiliki *e-Fin* dan memperoleh Sertifikat (*digital certificate*) dari Direktorat Jenderal Pajak. *Electronic Filing Identification Number (e-Fin)* adalah nomor identitas yang diberikan oleh Kantor Pelayanan Pajak tempat Wajib Pajak terdaftar kepada WP yang mengajukan permohonan untuk melaksanakan *e-Filing*. *Digital certificate* adalah sertifikat yang bersifat elektronik yang memuat tanda tangan elektronik dan identitas yang menunjukkan status subjek hukum para pihak dalam transaksi elektronik yang dikeluarkan penyelenggara sertifikasi elektronik.

- b. *E-Fin* diterbitkan oleh Kantor Pelayanan Pajak (KPP) tempat WP terdaftar berdasarkan surat permohonan WP.
  - c. KPP harus memberikan keputusan atas permohonan yang diajukan oleh WP untuk memperoleh *e-Fin* paling lama satu hari kerja sejak permohonan diterima dengan lengkap dan benar.
  - d. Jika *e-Fin* hilang, WP dapat mengajukan permohonan pencetakan ulang dengan syarat menunjukkan asli kartu Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) atau Surat Keterangan Terdaftar, atau bagi Pengusaha Kena Pajak dengan syarat menunjukkan Surat Pengukuhan Pengusaha Kena Pajak yang asli.
2. Tahap kedua: pendaftaran
- a. WP yang sudah memperoleh *e-Fin* harus mendaftarkan diri melalui *website* pada satu atau beberapa perusahaan Penyedia Jasa Aplikasi (ASP) yang ditunjuk oleh Direktur Jenderal Pajak. Perusahaan Penyedia Jasa Aplikasi (ASP) adalah perusahaan yang telah ditunjuk dengan Keputusan Direktur Jenderal Pajak sebagai perusahaan yang dapat menyalurkan penyampaian SPT dan Pemberitahuan Perpanjangan SPT Tahunan secara elektronik ke Direktorat Jenderal Pajak.
  - b. Setelah mendaftarkan diri, WP akan mendapatkan:
    - *Digital certificate* (DC) dari DJP melalui ASP. DC ini kemudian akan digunakan sebagai alat pengamanan data WP dalam setiap proses *e-Filing* melalui ASP ke DJP.
    - *Tata cara pelaksanaan e-Filing*, aplikasi dan petunjuk penggunaan *e-SPT* dan *e-SPTy*, informasi lainnya dari ASP tempat WP mendaftar.
3. Tahap tiga: penyampaian SPT secara *e-Filing*
- a. *E-SPT* dan *e-SPTy* yang telah diisi dan dilengkapi sesuai dengan ketentuan beserta keterangan dan/atau dokumen lain yang harus dilampirkan dalam SPT dan/atau Pemberitahuan Perpanjangan SPT

Tahunan dibubuhi tanda tangan elektronik atau tanda tangan digital dan disampaikan secara elektronik ke DJP melalui suatu ASP.

- b. Tanda tangan elektronik atau tanda tangan digital adalah suatu informasi elektronik yang di *generate* oleh sistem DJP.
- c. Dalam hal SPT dan Pemberitahuan Perpanjangan SPT Tahunan menunjukkan adanya kewajiban pembayaran pajak, WP wajib mencantumkan Nomor Transaksi Penerimaan Negara pada *e-SPT* dan *e-SPTy* sebagai bukti pembayaran yang telah divalidasi.
- d. Apabila *e-SPT* dan *e-SPTy* telah dinyatakan lengkap oleh DJP, maka kepada WP diberikan Bukti Penerimaan Elektronik. Bukti Penerimaan Elektronik adalah informasi yang meliputi nama, NPWP, tanggal, jam, Nomor Tanda Terima Elektronik (NTTE), dan Nomor Transaksi Pengiriman ASP (NTPA) serta nama perusahaan ASP yang tertera pada hasil cetakan SPT Induk dan Pemberitahuan Perpanjangan SPT Tahunan.
- e. *Penyampaian* SPT secara elektronik (*e-Filing*) ini dapat dilakukan selama 24 jam sehari dan 7 hari seminggu dengan standar Waktu Indonesia Bagian Barat (WIB).

#### 2.4 Penerimaan Penggunaan Teknologi Informasi oleh Wajib Pajak

Pendekatan sistem informasi kontemporer mengaitkan antara pendekatan teknis dan pendekatan keprilakuan. Studi mengenai sistem informasi merupakan ilmu yang terdiri dari beberapa disiplin ilmu. Tidak ada teori ataupun perspektif yang dominan untuk membahas sistem informasi, sistem informasi manajemen khususnya. Ada enam mayoritas disiplin ilmu untuk mempelajari sistem informasi manajemen, antara lain ilmu manajemen, ilmu komputer, penelitian operasional, psikologi, ekonomi dan sosiologi. Dari ke enam mayoritas ilmu tersebut, terbagi menjadi dua pendekatan, yang pertama pendekatan teknik terdiri dari ilmu manajemen, ilmu komputer dan penelitian operasional. Sedangkan pendekatan yang kedua yaitu pendekatan keprilakuan yang terdiri dari psikologi, ekonomi dan psikologi. Menurut Laudon dan Laudon (2007), sistem informasi merupakan

sistem sosio teknis, di dalamnya terdapat beberapa aspek yang terdiri dari mesin, perangkat dan teknologi fisik lainnya di mana mereka membutuhkan substansi sosial, organisasi dan investasi yang benar, agar sistem informasi dapat bekerja dengan baik. Pemikiran yang salah sering mengesampingkan aspek keprilakuan dalam studi sistem informasi manajemen, pada dasarnya pendekatan keprilakuan focus terhadap isu – isu yang sering muncul dalam perjalanan perkembangan dan pemeliharaan sistem informasi ke depannya.

Kegagalan sistem informasi pada beberapa dekade lalu cenderung berasal dari aspek teknisnya, yaitu pada buruknya kualitas teknis sistem teknologi informasi yang mengandung kesalahan-kesalahan sintak, kesalahan-kesalahan logik dan bahkan kesalahan-kesalahan informasi (Jogiyanto, 2007). Saat ini, ditinjau dari perkembangan teknologi yang sangat pesat, aspek teknis dari suatu sistem teknologi informasi bukan lagi menjadi faktor utama kegagalan sistem informasi, namun lebih ke pada masalah keprilakuan yang terjadi sebagai dampak interaksi manusia yang menggunakan sistem teknologi informasi (Jogiyanto, 2007).

Banyak penelitian telah dilakukan untuk memahami perilaku penerimaan teknologi oleh individu. Salah satu penelitian yang dilakukan oleh Ajzen dan Fishbein (1980) dikenal dengan nama *Theory of Reasoned Action* (TRA). Teori ini menggunakan asumsi bahwa kehendak untuk melakukan tindakan dikendalikan secara penuh oleh masing-masing individu (Ajzen dan Fishbein, 1980). Ajzen (1985) menyatakan bahwa perilaku seseorang sebagian besar dipengaruhi oleh niat berperilaku. Niat berperilaku diasumsikan mampu menangkap faktor-faktor yang memotivasi dan mempengaruhi perilaku (Ajzen, 1985). TRA berusaha untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi niat berperilaku. Ada dua faktor yang mempengaruhi niat berperilaku seseorang menurut teori ini, yaitu *attitude toward behavior* (sikap terhadap perilaku) dan *subjective norm* (norma subjektif) (Ajzen, 1985). Ajzen (1991) melanjutkan teori TRA dengan menciptakan *Theory of Planned Behavior* (TPB). Menurut teori ini, keberhasilan perilaku juga bergantung pada persepsi tingkat pengendalian



seseorang (*perceived behavioral control*) atas faktor internal dan faktor eksternal yang mempengaruhi kesuksesan perilaku (Ajzen, 1991).

Davis (1989) membangun teori yang secara spesifik mengukur atau memprediksi penerimaan pengguna atas teknologi informasi yang dikenal dengan nama *Technology Acceptance Model* (TAM). Model ini menggunakan dua faktor utama yang mempengaruhi penerimaan pengguna, yaitu *perceived usefulness* dan *perceived ease of use*. TAM2 dikembangkan dengan menambahkan norma subjektif sebagai determinan dari penerimaan pengguna (Venkatesh dan Davis, 2000). Pengembangan teori terkait dengan usaha memprediksi niat perilaku pengguna teknologi informasi juga dilakukan oleh Taylor dan Todd (1995), yakni *Decomposed Theory of Planned Behavior* (DTPB) dengan jalan memecah teori TPB ke dalam beberapa sub-konstruk (Jogiyanto, 2007). Penelitian selanjutnya dilakukan oleh Venkatesh et al. (2003) dengan mengembangkan teori yang dinamakan *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT).

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

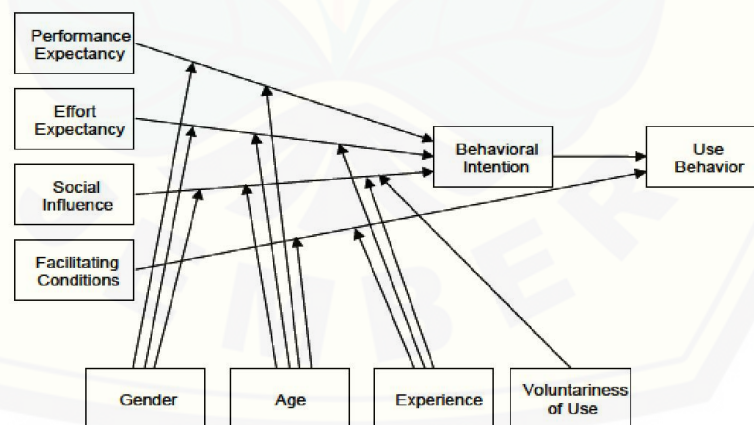
Venkatesh et al. (2003) menyatakan bahwa ada beberapa kelemahan dalam model teori terdahulu terkait dengan penerimaan teknologi oleh pemakai sistem. Kelemahan-kelemahan pengujian model teori sebelumnya terletak pada penggunaan teknologi yang diteliti terlalu sederhana, partisipan mayoritas mahasiswa, waktu pengukuran yang tidak tepat, sifat pengukuran yang hanya cenderung menggunakan *cross-sectional*, dan konteks pemakaian yang sempit (Venkatesh et al., 2003). Beberapa alasan tersebut menjadi dasar pembentukan model baru oleh Venkatesh et al. (2003) yang dikenal dengan nama teori gabungan penerimaan dan penggunaan teknologi (*Unified Theory of Acceptance and Use of Technology*). Model ini dikenal dengan singkatan UTAUT. Model teori UTAUT merupakan sebuah model gabungan terintegrasi yang berasal dari gabungan delapan model teori penerimaan teknologi terdahulu (Jogiyanto, 2007).

Model ini dikembangkan dengan cara mengkaji dan menguji delapan model teori penerimaan teknologi terdahulu untuk menentukan variabel atau konstruk yang signifikan untuk digunakan di model gabungan baru (Jogiyanto, 2007).



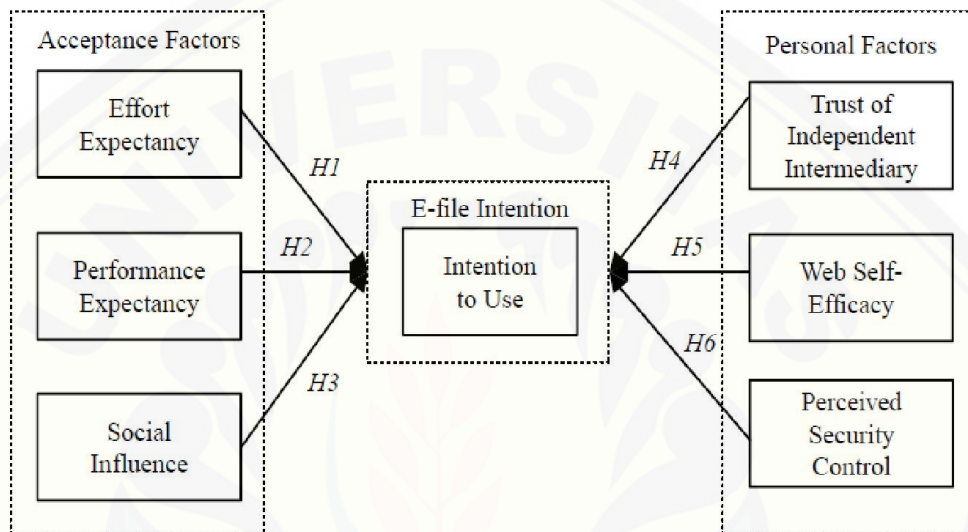
Model-model teori yang diuji terdiri dari *Theory of Reasoned Action* (TRA), *Technology Acceptance Model* (TAM), *Motivational Model* (MM), *Theory of Planned Behavior* (TPB), model gabungan TAM dan TPB, *Model of PC Utilization* (MPCU), *Innovation Diffusion Theory* (IDT), *Sosial Cognitive Theory* (SCT) (Jogiyanto, 2007). Penelitian model teori UTAUT oleh Venkatesh et al. (2003) dilakukan terhadap empat organisasi yang sedang memperkenalkan teknologi informasi baru, terdiri dari perusahaan hiburan (*entertainment*) di area fungsi pengembangan produknya, pelayanan-pelayanan telepon (*telecomm services*) di area fungsi penjualannya, perbankan (*banking*) di area fungsi manajemen rekening bisnisnya, dan administrasi publik (*public administration*) di area fungsi akuntansinya (Jogiyanto, 2007).

Venkatesh et al. (2003) menetapkan ada tiga konstruk yang mempunyai peran utama dalam pengaruh langsung terhadap niat berperilaku yang terdiri dari ekspektasi kinerja (*performance expectancy*), ekspektasi upaya (*effort expectancy*), pengaruh sosial (*social influence*) dan satu konstruk yang mempengaruhi perilaku pemakai yaitu kondisi yang memfasilitasi (*facilitating conditions*). Variabel moderasi lainnya juga dimasukkan ke dalam model penelitian yang meliputi *gender*, *age*, *voluntariness* dan *experience*. Model penelitian UTAUT adalah sebagai berikut:



Gambar 2.1 Skema Model UTAUT (Venkatesh et al., 2003)

Selanjutnya Carter et al. (2011) mencoba memodifikasi dan memperluas teori UTAUT milik Venkatesh et al. (2003) dengan tujuan memberikan pemahaman yang lebih luas terkait dengan niat Wajib Pajak untuk menggunakan *e-Filing*. Carter et al. (2011) menambahkan tiga buah faktor personal, mencakup *web self-efficacy*, *perceived security control*, dan *trust of independent intermediary* untuk memprediksi niat menggunakan *e-Filing*. Model penelitian milik Carter et al. (2011) adalah sebagai berikut:



Gambar 2.2 Skema Model Pengembangan UTAUT (Carter et al., 2011)

## 2.5 Penelitian Terdahulu

No.	Nama (Tahun)	Judul	Variabel dan Metode	Hasil
1.	Lemuria Carter, Ludwig Christian Shaupp dan Megan E. McBride (2012)	The U.S. e- File Initiative: An Investigation of the Antecedents to Adoption from the Individual Taxpayers' Perspective	a. X: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ekspektasi kinerja</li> <li>• Ekspektasi upaya</li> <li>• Faktor sosial</li> <li>• Kepercayaan terhadap pemerintah</li> <li>• Kepercayaan terhadap internet</li> <li>• Kecemasan terhadap komputer</li> <li>• Bias optimisme</li> </ul> b. Y: Minat untuk menggunakan c. Metode: Analisis Regresi Linier Berganda	a. Ekspektasi kinerja, faktor sosial, kepercayaan terhadap pemerintah, kecemasan terhadap computer, dan bias optimisme berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat untuk menggunakan e-file b. Kepercayaan terhadap internet, ekspektasi upaya tidak berpengaruh positif terhadap minat untuk menggunakan e-file
2.	I Gusti Nyoman Sedana dan St. Wisnu Wijaya (2009)	Penerapan Model UTAUT untuk Memahami Penerimaan dan Penggunaan <i>Learning</i> <i>Management</i> <i>Sistem</i> , Studi Kasus: <i>Eperimental E-</i>	a. X: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ekspektasi kinerja</li> <li>• Ekspektasi upaya</li> <li>• Faktor sosial</li> <li>• Kondisi yang memfasilitasi</li> <li>• Minat pemanfaatan</li> </ul> b. Y: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Minat pemanfaatan</li> <li>• Penggunaan</li> </ul> c. Metode: Korelasi Spearman	a. Ekspektasi kinerja, ekspektasi upaya, faktor sosial dan kondisi yang memfasilitasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat penggunaan b. Kondisi yang memfasilitasi berpengaruh positif

		<i>Learning of Sanata Dharma University</i>		tapi tidak signifikan terhadap penggunaan c. Minat pemanfaatan berpengaruh positif dan signifikan terhadap penggunaan
3.	Mariam Rehman, Vatcharaporn Esichaikul dan Muhammad Kamal (2012)	Factors influencing e-Government adoption in Pakistan	<p>a. X:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Persepsi kegunaan</li> <li>• Persepsi kemudahan penggunaan</li> <li>• Dukungan paralinguistic</li> <li>• Infrastruktur TIK</li> <li>• Kesadaran</li> <li>• Kepercayaan terhadap internet</li> <li>• Kepercayaan terhadap pemerintah</li> <li>• Persepsi resiko</li> <li>• Keamanan informasi</li> <li>• Keamanan transaksi</li> <li>• Kualitas pelayanan</li> <li>• Kualitas informasi</li> </ul> <p>b. Y: Minat untuk menggunakan</p> <p>c. Metode: Analisis Regresi</p>	<p>a. Persepsi kegunaan</p> <p>Persepsi kemudahan, dukungan paralinguistic, infrastruktur TIK, kesadaran, kepercayaan terhadap internet, kepercayaan terhadap pemerintah, persepsi risiko, keamanan informasi, keamanan transaksi, kualitas pelayanan, kualitas informasi berpengaruh positif terhadap minat untuk menggunakan e-government</p>
4.	Lemuria Carter, Ludwig Christian Shaupp, Jeffrey Hobbs	The Role of Security and Trust in Adoption of Online Tax Filing	<p>a. X:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ekspektasi kinerja</li> <li>• Ekspektasi upaya</li> <li>• Faktor sosial</li> <li>• Kepercayaan terhadap pihak</li> </ul>	<p>a. Ekspektasi kinerja, ekspektasi upaya, faktor sosial, kemampuan layanan internet, persepsi kontrol keamanan</p>

	dan Ronald Campbell (2014)		ketiga	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kemampuan layanan internet</li> <li>• Persepsi kontrol keamanan</li> </ul> <p>b. Y: Minat pemanfaatan</p> <p>c. Metode: Regresi Linier Berganda</p>	berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat untuk menggunakan online tax filing
5.	Viswanath Venkatesh, Michael G. Morris, Gordon B. Davis dan Fred D. Davis (2003)	User Acceptance of Information Technology: Toward a Unified View	<p>a. X:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ekspektasi kinerja</li> <li>• Ekspektasi upaya</li> <li>• Faktor sosial</li> <li>• Kondisi yang memfasilitasi</li> </ul> <p>b. Moderasi:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Umur</li> <li>• Jenis kelamin</li> <li>• Pengalaman</li> <li>• Ketersediaan menggunakan</li> </ul> <p>c. Y:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Minat untuk menggunakan</li> <li>• Perilaku penggunaan</li> </ul> <p>d. Metode: Regresi Linier Berganda</p>	<p>a. Ekspektasi kinerja, ekspektasi upaya, pengaruh sosial berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat untuk menggunakan yang dimoderasi umur dan jenis kelamin, pengalaman dan ketersediaan penggunaan</p> <p>b. Kondisi yang memfasilitasi tidak berpengaruh positif terhadap perilaku penggunaan</p> <p>c. Minat pemanfaatan berpengaruh positif terhadap perilaku penggunaan</p>	



---

6.	Maulana Maulana Yusup, Aan Hardiyana, dan Iwan Sidharta (2015)	User Acceptance Model on E- Billing Adoption: A Study of Tax Payment by Government Agencies	a. X: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Perceived ease of use</li> <li>• Subjective norm</li> <li>• Facilitating conditions</li> </ul> b. Moderasi: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Perceived usefulness</li> <li>• Attitude</li> </ul> c. Y: Intention	a. Perceived ease of use dan subjective norm berpengaruh positif terhadap perceived usefulness b. Perceived ease of use, perceived usefulness, subjective norm dan facilitating conditions berpengaruh positif terhadap Attitude c. Attitude berpengaruh positif terhadap intention
----	--	---	---	---

---

## 2.6 Pengembangan Hipotesis

### 2.6.1 Ekspektasi Kinerja (*Performance Expectancy*) dan Niat Menggunakan *e-Filing*

Venkatesh et al. (2003) mendefinisikan ekspektasi kinerja sebagai tingkat kepercayaan individu terkait dengan penggunaan sistem akan membantu individu tersebut untuk mendapatkan keuntungan dalam performa kerjanya. Ada lima konstruk dari model teori terdahulu yang digunakan untuk membangun konsep ekspektasi kinerja, yaitu *perceived usefulness* yang berasal dari TAM atau TAM2 dan TAM+TPB, motivasi ekstrinsik yang berasal dari MM, *job-fit* yang berasal dari MPCU, keuntungan relatif yang berasal dari IDT, dan *outcome expectations* yang berasal dari SCT.

Davis (1989) mendefinisikan *perceived usefulness* sebagai tingkat kepercayaan seseorang bahwa menggunakan suatu sistem tertentu akan meningkatkan kinerja pekerjaannya (Jogiyanto, 2007). Menurut Davis et al. (1992), motivasi ekstrinsik adalah persepsi yang diinginkan pemakai untuk melakukan suatu aktivitas karena dianggap sebagai alat untuk mencapai hasil-hasil bernilai berbeda dari aktivitas itu sendiri, seperti kinerja pekerjaan, pembayaran, dan promosi (Jogiyanto, 2007). Sementara itu, konstruk *job-fit* terkait dengan bagaimana kemampuan dari sistem mampu meningkatkan kinerja pekerjaan individual (Thompson et al., 1991 dalam Jogiyanto, 2007). Konstruk keuntungan relatif didefinisikan seberapa jauh menggunakan suatu inovasi dipersepsikan sebagai lebih baik daripada menggunakan pendahulunya (Moore dan Benbasat, 1991 dalam Jogiyanto, 2007). Compeau dan Higgins (1995) menjelaskan konstruk selanjutnya, yaitu *outcome expectation* sebagai ekspektasi hasil yang berhubungan dengan konsekuensi-konsekuensi dari perilaku (Jogiyanto, 2007).

Penelitian dari Venkatesh et al. (2003) menunjukkan bahwa variabel ekspektasi kinerja memiliki pengaruh paling signifikan terhadap niat menggunakan sistem informasi baik dalam kondisi penggunaan sukarela maupun wajib. Penelitian lain yang dilakukan oleh Carter et al. (2011) atas niat

menggunakan sistem *e-Filing* juga menunjukkan kesamaan hasil. Berdasarkan teori dan hasil penelitian tersebut, dikembangkan hipotesis sebagai berikut:

**H1: Ekspektasi kinerja berpengaruh terhadap niat untuk menggunakan *e-Filing***

### 2.6.2 Ekspektasi Upaya (*Effort Expectancy*) dan Niat Menggunakan *e-Filing*

Venkatesh et al. (2003) mendefinisikan ekspektasi upaya sebagai tingkat kemudahan dalam menggunakan sistem informasi. Menurut Jogiyanto (2007), ekspektasi upaya adalah tingkat kemudahan yang dihubungkan dengan penggunaan suatu sistem. Kemudahan penggunaan sistem akan mengurangi upaya atau usaha yang dibutuhkan dan sebaliknya jika suatu sistem sulit digunakan maka diperlukan upaya besar untuk menggunakannya (Jogiyanto, 2007). Konsep ekspektasi upaya dalam model UTAUT diambil dari tiga konstruk yang berasal dari model-model terdahulu, meliputi *perceived ease of use* yang berasal dari TAM atau TAM2, kompleksitas yang berasal dari MPCU, dan *ease of use* yang berasal dari model IDT (Venkatesh et al., 2003).

Davis (1989) dalam Venkatesh et al. (2003) mendefinisikan *perceived ease of use* sebagai tingkat kepercayaan individu terkait dengan terbebasnya individu dari upaya jika menggunakan sistem informasi. Kompleksitas didefinisikan sebagai tingkat dimana individu menganggap bahwa sistem tergolong sulit untuk dipahami dan digunakan (Thompson et al., 1991 dalam Venkatesh et al., 2003). Sementara itu, *ease of use* adalah tingkat dimana pemakaian inovasi dipersepsikan sulit digunakan (Moore dan Benbasat, 1991 dalam Venkatesh et al., 2003). Penelitian yang dilakukan oleh Venkatesh et al. (2003) menunjukkan bahwa ekspektasi upaya memiliki pengaruh yang signifikan terhadap niat menggunakan sistem informasi baik dalam konteks penggunaan sukarela maupun wajib, namun variabel ini hanya signifikan dalam periode awal dari penggunaan teknologi dan menjadi tidak signifikan pada periode selanjutnya. Penelitian lain yang dilakukan oleh Carter et al. (2011) juga menunjukkan adanya pengaruh signifikan antara ekspektasi upaya dengan niat menggunakan *e-Filing*. Pemerintah memiliki kewajiban untuk membentuk sistem *e-Filing* yang mudah digunakan dan mudah

untuk ditelusuri karena jika sistem terlalu rumit, maka wajib pajak akan memilih alternatif cara lainnya untuk mengumpulkan pajaknya (Carter et al., 2011). Berdasarkan teori dan hasil penelitian tersebut, dikembangkan hipotesis sebagai berikut:

**H2 : Ekspektasi upaya berpengaruh terhadap niat untuk menggunakan *e-Filing***

### 2.6.3 Pengaruh Sosial (*Sosial Influence*) dan Niat Menggunakan *e-Filing*

Venkatesh et al. (2003) mendefinisikan pengaruh sosial sebagai persepsi individu terkait dengan kepercayaan orang yang dianggap penting bagi individu bahwa individu tersebut harus menggunakan sistem informasi yang baru. Menurut Jogiyanto (2007), pengaruh sosial adalah sejauh mana seorang individu mempersepsikan kepentingan yang dipercaya oleh orang-orang lain yang akan mempengaruhinya menggunakan sistem yang baru. Pengaruh sosial merupakan faktor yang mempengaruhi niat perilaku secara langsung diwakilkan sebagai *subjective norm* dalam TRA, TAM2, TPB/DTPB dan TAM+TPB, sebagai faktor sosial dalam MPCU, dan sebagai *image* di IDT (Venkatesh et al., 2003).

Thompson et al. (1991) menggunakan istilah norma sosial dalam mendefinisikan konstruk ini dan mengatakan bahwa konstruk ini serupa dengan norma subjektif dalam TRA (Venkatesh et al., 2003). Definisi faktor sosial menurut Thompson et al. (1991) adalah internalisasi individu tentang kultur subjektif grup acuan dan kesepakatan interpersonal spesifik yang dilakukan individu dengan orang lain di situasi-situasi sosial spesifik (Jogiyanto, 2007). Norma subjektif adalah persepsi bahwa mayoritas orang yang penting baginya berpikir bahwa dia seharusnya atau tidak seharusnya melakukan perilaku tersebut (Taylor dan Todd, 1995 dalam Jogiyanto, 2007). Sementara itu, *image* menurut Moore dan Benbasat (1991) dalam Jogiyanto (2007) adalah seberapa jauh penggunaan suatu inovasi dipersepsikan dapat meningkatkan imej atau status seseorang di sistem sosialnya. Walaupun konstruk-konstruk ini berbeda istilah, namun masing-masing konstruk mengandung pemahaman bahwa perilaku individual dipengaruhi oleh cara yang mana individu tersebut percaya bahwa

orang-orang lain akan memandang perilakunya sebagai hasil dari menggunakan teknologi (Jogiyanto, 2007).

Menurut Venkatesh dan Davis (2000), pengaruh sosial mempunyai dampak pada perilaku individual melalui tiga mekanisme, yaitu ketaatan, internalisasi, dan identifikasi (Jogiyanto, 2007). Penelitian Carter et al. (2011) juga menghasilkan kesimpulan yang sama bahwa pengaruh sosial dapat mempengaruhi niat wajib pajak dalam menggunakan sistem *e-Filing*. Berdasarkan teori dan hasil penelitian tersebut, dikembangkan hipotesis sebagai berikut:

**H3 : Pengaruh sosial berpengaruh terhadap niat untuk menggunakan *e-Filing***

#### **2.6.4 Kepercayaan pada Penyedia Jasa *e-Filing* dan Niat Menggunakan *e-Filing***

Dietz dan Hartog (2006) mendefinisikan kepercayaan sebagai sekumpulan keyakinan individu kepada pihak lain yang memungkinkan individu tersebut mengasumsikan bahwa tindakan pihak lain dapat membawa dampak yang positif kepada dirinya. Kracher et al. (2005) dalam penelitiannya yang terkait dengan *e-Commerce* menyatakan bahwa kepercayaan (*trust*) dapat memungkinkan pengurangan risiko, ketakutan, dan biaya *online*. Kepercayaan dapat membantu terciptanya kerjasama *online* dan juga merupakan hal yang penting dalam hubungan transaksi secara *online* (Kracher et al., 2005).

Jika pemerintah mampu menjaga kepercayaan masyarakat atas sistem, maka penggunaan layanan pemerintah elektronik (*e-Government*) oleh masyarakat akan tinggi (Rehman et al., 2012). Penelitian Shaupp dan Carter (2010) menunjukkan adanya pengaruh antara tingkat kepercayaan dengan niat menggunakan *e-Government*. Penelitian Rehman et al. (2012) juga menunjukkan hasil yang serupa. Sistem *e-Filing* di Indonesia untuk Wajib Pajak Badan berbeda dengan Wajib Pajak Orang Pribadi di mana harus melalui ASP terlebih dahulu baru diteruskan ke DJP, Wajib Pajak Orang Pribadi tidak harus melalui ASP terlebih dahulu, bisa melalui provider DJP langsung ataupun pihak ketiga. Maka kepercayaan tidak



hanya pada ASP sebagai pihak perantara melainkan kepercayaan pada provider DJP juga. sehingga dikembangkan hipotesis sebagai berikut:

**H4: Kepercayaan pada provider *e-Filing* berpengaruh terhadap niat untuk menggunakan *e-Filing***

#### **2.6.5 Keyakinan-sendiri *Web (Web self-efficacy)* dan Niat Menggunakan *e-Filing***

Menurut Jogiyanto (2007), keyakinan-sendiri adalah kepercayaan-kepercayaan mengenai kemampuan seseorang untuk melakukan suatu perilaku tertentu. Keyakinan-sendiri mempengaruhi pilihan-pilihan individu tentang melakukan perilaku, usaha dan persistensi tertentu untuk menghadapi halangan dalam mencapai kinerja dari perilaku (Jogiyanto, 2007). Bandura (1997) dalam Carter et al. (2011) mendefinisikan keyakinan-sendiri sebagai kepercayaan atas kapabilitas diri untuk mengatur dan melaksanakan sejumlah aksi yang dibutuhkan sesuai dengan tujuan yang diinginkan. Hsu dan Chiu (2004) mendefinisikan keyakinan-sendiri sebagai bentuk dari penilaian diri yang mempengaruhi keputusan mengenai perilaku yang akan dipilih, jumlah usaha, dan persistensi ketika menghadapi tantangan, dan penguasaan atas kondisi tertentu (Carter et al. 2011). Sementara itu, Carter et al. (2011) mendefinisikan keyakinan-sendiri sebagai kepercayaan bahwa seseorang mempunyai kemampuan teknologi yang dibutuhkan untuk dapat mengakses atau menggunakan *website* dengan sukses. Terkait dengan *e-Filing*, individu yang percaya akan kemampuannya untuk mencari informasi dan menyelesaikan transaksi secara *online* akan lebih cenderung memilih menggunakan layanan elektronik (Carter et al., 2011).

Penelitian Wangpipatwong (2002) menunjukkan adanya hubungan positif antara keyakinan-sendiri atas komputer dengan niat menggunakan *e-Government*. Penelitian Carter et al. (2011) juga menunjukkan hal yang serupa bahwa ada hubungan positif antara *web self-efficacy* dengan niat menggunakan *e-Filing*. Berdasarkan teori dan hasil penelitian tersebut, dikembangkan hipotesis sebagai berikut:

**H5: Keyakinan-sendiri *web* berpengaruh terhadap niat untuk menggunakan *e-Filing***

#### **2.6.6 Kontrol Keamanan Persepsian (*Perceived Security Control*) dan Niat Menggunakan *e-Filing***

Menurut Conolly dan Bannister (2008) dalam Carter et al. (2011), persepsi pengendalian keamanan mengarah pada kepercayaan pengguna bahwa penyedia layanan elektronik telah mengimplementasikan langkah keamanan, seperti otentikasi, enkripsi, dan *non-repudiation*. Penyedia layanan elektronik terkait dengan sistem *e-Filing* di Indonesia adalah website resmi DJP dan *Application Service Provider* (ASP) sehingga variabel kontrol keamanan persepsian dalam penelitian ini dihubungkan dengan kontrol keamanan yang dilakukan oleh penyedia jasa *e-Filing*.

Kim et al. (2008) dalam Carter et al. (2011) menambahkan bahwa keberadaan fitur keamanan yang diberikan oleh penyedia layanan elektronik menggambarkan bahwa organisasi tersebut melakukan usaha untuk mengurangi risiko terkait dengan layanan elektronik yang ditawarkannya. Halaweh dan Fidler (2008) melakukan penelitian terkait dengan penggunaan *e-Commerce* menyatakan bahwa pemahaman atas persepsi keamanan pengguna merupakan hal yang sangat penting bagi perusahaan karena walaupun perusahaan berusaha untuk mengimplementasikan teknologi yang sangat canggih sebagai solusi untuk meningkatkan keamanan jika tanpa adanya perubahan persepsi dan kesadaran dari pengguna bahwa *website* tersebut aman, maka solusi tersebut tidak akan berguna.

Penelitian yang dilakukan oleh Carter et al. (2011) menunjukkan bahwa persepsi pengendalian keamanan mempengaruhi niat pengguna dalam menggunakan *e-Filing*. Penelitian Rehman et al. (2012) juga menunjukkan hasil yang sama bahwa keamanan merupakan variabel signifikan yang mempengaruhi niat masyarakat dalam menggunakan layanan *e-Government*. Hipotesis dikembangkan sebagai berikut:

**H6: Kontrol keamanan persepsian berpengaruh terhadap niat untuk menggunakan *e-Filing***

### 2.6.7 Kesadaran Wajib Pajak dan Niat Menggunakan *e-Filing*

Menurut Fikriningrum (2012), kesadaran merupakan unsur dalam diri manusia dalam memahami realitas dan bagaimana cara bertindak atau menyikapi realitas dimana wajib pajak ingin membayar pajak karena merasa tidak dirugikan dari pembayaran pajak yang dilakukannya. Terkait dengan kesadaran pajak, para ahli menyatakan bahwa kesadaran merupakan faktor utama dalam penerapan layanan *e-Government* di negara berkembang (Rehman et al., 2012). Geetha dan Sekar (2012) menyatakan bahwa pemerintah memiliki kewajiban untuk meningkatkan kesadaran pajak sehubungan dengan *e-Filing* mengingat metode *e-Filing* memiliki banyak keunggulan. Hasil dari penelitian Mofleh dan Wanous (2008) dalam Rehman et al. (2012) menunjukkan adanya pengaruh kesadaran dengan niat menggunakan layanan elektronik pemerintah. Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian Rehman et al. (2012) di Pakistan. Berdasarkan hasil penelitian tersebut, dikembangkan hipotesis sebagai berikut:

**H7: Kesadaran Wajib Pajak berpengaruh terhadap niat untuk menggunakan *e-Filing***

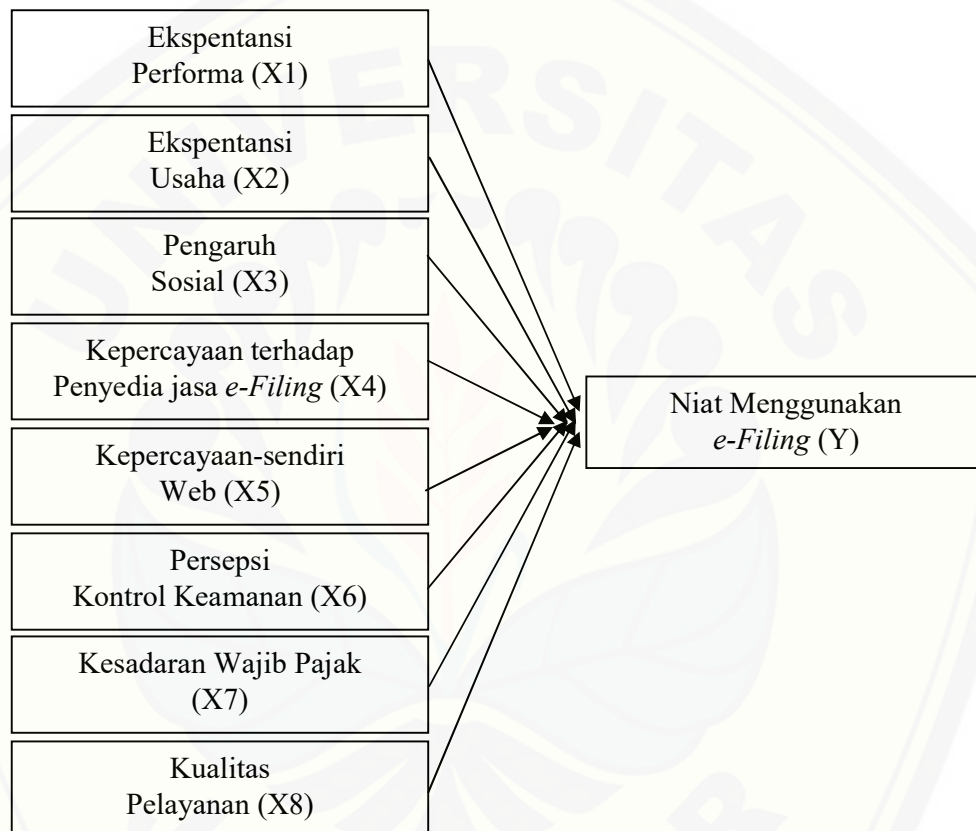
### 2.6.8 Kualitas Pelayanan dan Niat Menggunakan *e-Filing*

Kualitas pelayanan *e-Filing* terkait dengan 3 dimensi yang pertama yaitu reliabilitas, ketersediaan dan kecepatan penyampaian informasi. Reliabel berarti informasi yang disampaikan harus handal dan memenuhi kebutuhan para pemakai jasa *e-Filing*, ketersediaan berarti layanan dapat diakses 24 jam sehari dalam seminggu dan kecepatan penyampaian informasi ialah bahwa informasi yang dihasilkan oleh *e-Filing* dapat cepat tersampaikan kepada pengguna. Hasil penelitian Rehman et al. (2012) menunjukkan hasil bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif signifikan terhadap penerapan layanan *e-Government* di Pakistan. Menurut Nasser (2012) juga menunjukkan hasil penelitian yang sejalan dengan Rehman et al. (2012) bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap niat menggunakan sistem informasi di sektor public.

**H8: Kualitas pelayanan *e-Filing* berpengaruh terhadap niat untuk menggunakan *e-Filing***

## 2.7 Kerangka Konseptual

Teori yang telah dijabarkan menjadi landasan berpikir konseptual terkait dengan variabel penelitian yang akan digunakan, maka susunan paradigma penelitian yang akan dilakukan adalah sebagai berikut:



Gambar 2.3 Konseptual Penelitian

### **BAB 3. METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Jenis Penelitian**

Penelitian ini termasuk jenis penelitian kuantitatif sebagaimana yang telah dijelaskan oleh Indriantoro dan Supomo (2012) menyebutkan bahwa penelitian kuantitatif menekankan pada pengujian teori-teori melalui pengukuran variabel-variabel penelitian dengan angka dan melakukan analisis data dengan prosedur statistic. Menurut Indriantoro dan Supomo (2012) penelitian bisnis diklasifikasikan menjadi tiga, yaitu tujuan penelitian, karakteristik masalah dan jenis data.

Berdasarkan tujuan penelitian, penelitian ini termasuk penelitian dasar. Penelitian dasar merupakan tipe penelitian berkaitan dengan pemecahan masalah persoalan tetapi dalam pengertian yang berbeda, yaitu berupa persoalan yang bersifat teoritis dan tidak mempunyai pengaruh secara langsung dengan penentuan kebijakan, tindakan atau kinerja tertentu (Indriantoro dan Supomo, 2012). Sedangkan berdasarkan pendekatan yang digunakan dalam pengembangan teori, penelitian ini termasuk penelitian deduktif, yaitu tipe penelitian yang bertujuan untuk menguji hipotesis melalui validasi teori atau pengujian aplikasi teori pada keadaan tertentu (Indriantoro dan Supomo, 2012).

#### **3.2 Jenis dan Sumber Data**

Menurut Indriantoro dan Supomo (2012), jenis data dapat dikelompokkan menjadi tiga yaitu data subjek, data fisik dan data dokumenter.

1. Data subjek yaitu jenis data penelitian yang berupa opini, sikap, pengalaman atau karakteristik dari seseorang yang menjadi subjek penelitian.
2. Data fisik yaitu jenis data penelitian yang berupa objek atau benda-benda fisik dan berwujud yang menjadi bukti suatu keberadaan atau kejadian pada masa lalu.



3. Data dokumenter yaitu jenis data penelitian yang memuat apa dan kapan suatu kejadian atau transaksi, serta siapa yang terlibat dalam suatu kejadian tersebut.

Pada penelitian ini jenis data yang digunakan adalah data subjek karena menggunakan kuesioner dalam memperoleh datanya dengan meneliti opini responden.

Menurut Indriantoro dan Supomo (2012), sumber data dapat dikelompokkan menjadi dua yaitu data primer dan data sekunder.

1. Data primer yaitu sumber data penelitian yang diperoleh secara langsung dari sumber asli (tidak melalui media perantara)

Pada penelitian ini, sumber data yang digunakan adalah sumber data primer. Data primer tersebut diperoleh dengan cara memberikan opini terhadap responden, pengamatan, wawancara dengan pihak manajemen dan hasil pengisian kuesioner oleh responden. Responden dipilih berdasarkan pertimbangan dari pihak manajemen berdasarkan keterlibatannya dalam aktivitas pemasaran dan perumusan strategi pemasaran perusahaan.

2. Data sekunder yaitu sumber data penelitian yang diperoleh secara tidak langsung dengan media perantara yang dapat berupa bukti atau catatan historis (data dokumenter)

Data sekunder yang diperlukan diperoleh dari dokumen perusahaan, bukti, dokumen, catatan atau laporan historis baik yang dipublikasikan atau yang tidak dipublikasikan, literatur-literatur, hasil penelitian lembaga lain, artikel serta makalah-makalah yang terkait dengan topik penelitian ini.

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

Menurut Indriantoro dan Supomo (2012) populasi yaitu sekelompok orang, kejadian atau segala sesuatu yang mempunyai karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Berdasarkan pengertian tersebut populasi yang menjadi objek penelitian ini yaitu Wajib Pajak Orang Pribadi yang melaporkan SPT menggunakan *e-Filing* di wilayah kerja KPP Pratama Mojokerto.

Sampel merupakan bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi (Sugiyono, 2013). Dalam penelitian ini penentuan besarnya sampel menggunakan rumus teknik pengambilan sampel dari Slovin dengan tingkat presisi sebesar 10%

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

n : Jumlah Sampel

N : Jumlah Populasi

d<sup>2</sup> : Presisi yang Ditetapkan (10%)

Data internal KPP Pratama Mojokerto tercatat bahwa wajib pajak orang pribadi yang melaporkan SPT tahunan baik yang menggunakan *e-Filing* maupun manual berjumlah 113.450 dengan rincian SPT yang dilaporkan secara manual berjumlah 65.021 wajib pajak dan SPT yang dilaporkan secara *e-Filing* berjumlah 48.429 wajib pajak. Penelitian ini menggunakan populasi dengan kriteria wajib pajak yang melaporkan SPT tahunan menggunakan *e-Filing*, maka dapat dihitung jumlah sampel dengan rumus Slovin sebagai berikut:

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

$$n = \frac{48429}{48429(d^2) + 1}$$

$$n = \frac{48429}{48429(0.1^2) + 1}$$

$$n = \frac{4829}{48429(0.01) + 1}$$

$$n = \frac{48429}{484.29 + 1}$$

$$n = \frac{4829}{485.29}$$

$$n = 99.79394$$

$$n = 100$$

Dari rumus slovin di atas dapat disimpulkan bahwa jumlah sampel yang akan digunakan dalam penelitian ini berjumlah 100 wajib pajak orang pribadi dari total 48.429 wajib pajak orang pribadi yang melaporkan SPT tahunan menggunakan *e-Filing*.

### 3.4 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan untuk penelitian ini adalah teknik survei. Teknik survei atau *survey* adalah metode pengumpulan data primer dengan memberikan pertanyaan-pertanyaan kepada responden individu. Survei dalam penelitian ini dilakukan dengan menyebarkan angket kuisisioner kepada responden Wajib Pajak Orang Pribadi yang menggunakan *e-Filing* di wilayah kerja KPP Pratama Mojokerto yaitu Kabupaten Mojokerto dan Kabupaten Jombang. Angket kuisisioner tersebut nantinya juga berisikan alamat situs angket yang dapat diisi secara online, apabila responden tidak bisa mengembalikan angket maka dapat mengisi angket online yang telah disediakan. Alasan survei dibuat juga melalui jaringan internet adalah untuk menghemat biaya dan waktu serta menjangkau subyek yang lebih luas, pertanyaan dikirimkan dengan cepat dan hasilnya juga diterima dengan cepat (Jogiyanto, 2011). Pembuatan kuesioner menggunakan skala campuran antara skala nominal, ordinal, dan interval tergantung pada jenis pertanyaan yang ingin diteliti. Kuesioner terdiri dari dua bagian. Bagian pertama mencakup data responden. Bagian kedua terdiri dari pertanyaan sesuai dengan variabel yang ingin diukur, yaitu ekspektasi kinerja, ekspektasi upaya, pengaruh sosial, kepercayaan pada penyedia jasa *e-Filing*, keyakinan-sendiri *web*, kontrol keamanan persepsian, kesadaran Wajib Pajak dan kualitas pelayanan. Penyampaian kuesioner ini dilakukan melalui salah satu petugas pajak yang berwenang di wilayah kerja KPP Pratama Mojokerto. Jenis data sekunder juga digunakan dalam penelitian ini, teknik pengumpulan data sekunder dengan menggunakan literatur-literatur yang relevan, seperti buku, publikasi pemerintah, dan jurnal.

### 3.5 *Pilot Testing*

Terdapat tahap yang perlu dilakukan sebelum dilakukannya penyebaran kuesioner kepada responden, yaitu dilakukannya uji coba (*Pilot Testing*) penelitian terlebih dahulu terhadap instrument penelitian yang dilakukan. Beberapa penelitian tidak mencantumkan atau melalui tahap uji coba (*Pilot Testing*), padahal pada tahap ini merupakan inti dari penyusunan instrument, mengumpulkan informasi latar belakang, memperbaiki pendekatan penelitian dan untuk efisiensi pengumpulan data penelitian (Nunes et al, 2010).

*Pilot testing* ini dilakukan dengan cara menyebarkan kuesioner kepada 30 responden. Masih belum ada teori yang menetapkan jumlah responden untuk *Pilot Testing*, tetapi pada umumnya beberapa penelitian yang telah menggunakan *Pilot Testing* menetapkan jumlah responden minimal yang digunakan adalah 30 responden (Jogiyanto, 2011). Hal ini dimaksudkan untuk mengetahui sejauh mana responden dapat mengerti dan memahami komponen – komponen yang terdapat di dalam kuesioner. Selain itu *Pilot Testing* dilakukan untuk mengetahui kesalahan pada beberapa pertanyaan yang tidak sesuai sehingga nantinya harus diperbaiki dan keseluruhan responden dapat memahami pertanyaan – pertanyaan yang ada di dalam kuesioner.

Data yang digunakan dalam *Pilot Testing* ini diambil dari wajib pajak yang telah menggunakan *e-Filing* di KPP Pratama Mojokerto. Pengambilan data menggunakan kuesioner yang telah disusun dengan skala likert untuk mengukur, ekspektasi kemampuan, ekspektasi usaha, pengaruh sosial, kepercayaan pada penyedia jasa *e-Filing*, keyakinan sendiri atas web, kontrol kemanan persepsian, kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan dan niat wajib pajak untuk menggunakan *e-Filing*. Uji coba instrument dilakukan dengan menyebar 30 kuesioner kepada wajib pajak yang telah menggunakan *e-Filing* dalam melaporkan SPT tahunan di KPP Pratama Mojokerto. Uji yang dilakukan berupa uji validitas dan realibilitas instrument yang digunakan dalam keusioner.

## 3.5.1 Uji Validitas

Tabel 3.1 Uji Validitas *Pilot Testing*

Variabel	Item	R <sub>Tabel</sub>	R <sub>Hitung</sub>	Sig	Ket
Ekspektasi Kinerja	X1.1	0,361	0,753	0,000	Valid
	X1.2	0,361	0,914	0,000	Valid
Ekspektasi Upaya	X2.1	0,361	0,815	0,000	Valid
	X2.2	0,361	0,826	0,000	Valid
	X2.3	0,361	0,697	0,000	Valid
	X2.4	0,361	0,866	0,000	Valid
	X2.5	0,361	0,823	0,000	Valid
Pengaruh Sosial	X3.1	0,361	0,963	0,000	Valid
	X3.2	0,361	0,963	0,000	Valid
	X3.3	0,361	0,894	0,000	Valid
Kepercayaan pada Penyedia Jasa e-Filing	X4.1	0,361	0,792	0,000	Valid
	X4.2	0,361	0,896	0,000	Valid
	X4.3	0,361	0,900	0,000	Valid
	X4.4	0,361	0,755	0,000	Valid
Keyakinan-sendiri <i>web</i>	X5.1	0,361	0,897	0,000	Valid
	X5.2	0,361	0,942	0,000	Valid
	X5.3	0,361	0,807	0,000	Valid
Kontrol Keamanan Persepsian	X6.1	0,361	0,784	0,000	Valid
	X6.2	0,361	0,763	0,000	Valid
	X6.3	0,361	0,824	0,000	Valid
	X6.4	0,361	0,774	0,000	Valid
Kesadaran Wajib Pajak	X7.1	0,361	0,901	0,000	Valid
	X7.2	0,361	0,959	0,000	Valid
	X7.3	0,361	0,886	0,000	Valid
Kualitas Pelayanan	X8.1	0,361	0,862	0,000	Valid
	X8.2	0,361	0,928	0,000	Valid
	X8.3	0,361	0,652	0,000	Valid
Niat Menggunakan E-Filling	Y.1	0,361	0,984	0,000	Valid
	Y.2	0,361	0,904	0,000	Valid
	Y.3	0,361	0,931	0,000	Valid

Nilai validitas yang akan diuji dicari dengan menggunakan rumus kolerasi *Product Moment Pearson*. Perhitungan menggunakan bantuan program komputer SPSS 22 dengan cara melakukan *correlate-bivariate* pada tabel item total statistik dengan item *corrected item total correlation*



(Sugiyono dan Agus, 2015). Pertanyaan dan/atau pernyataan kuesioner dikatakan valid apabila nilai  $r_{hitung} > r_{tabel}$  dan/atau jika tingkat signifikansi item dengan item total  $< 0.05$ .

Tabel 3.1 menunjukkan bahwa kolerasi product moment  $r_{hitung}$  lebih besar dari  $r_{tabel}$  dan/atau tingkat signifikansi item dengan item total  $< 0.05$  untuk masing-masing item pertanyaan pada setiap variable independen dan dependen. Sehingga dapat disimpulkan bahwa item-item pertanyaan dan/atau pernyataan pada setiap variabel baik dependen maupun independen dinyatakan valid. Hal ini juga berarti bahwa kuesioner tersebut dapat digunakan sebagai data penelitian.

### 3.5.2 Uji Realibilitas

Untuk mengukur dan menguji realibilitas data pada pilot testing ini, peneliti menggunakan teknik statistik yaitu *Cronbrach's Alpha*. Uji reliabilitas dilakukan dengan menghitung *Cronbrach's Alpha* dari masing-masing instrumen dalam satu variabel. Instrumen reliabel, apabila nilai *Cronbrach's Alpha* masing-masing variabel  $> 0,6$  (Ghozali, 2006). Perhitungan menggunakan bantuan program komputer SPSS 22 dengan cara *scale-reliability analysis*.

Tabel 3.2 Uji Reliabilitas *Pilot Testing*

Variabel Penelitian	Cronbach's Alpha if item deleted	Standar realibilitas	Ket
Ekspektasi Kinerja ( $X_1$ )	0,853	0,60	Reliabel
Ekspektasi Upaya ( $X_2$ )	0,798	0,60	Reliabel
Pengaruh Sosial ( $X_3$ )	0,872	0,60	Reliabel
Kepercayaan pada Penyedia Jasa e-Filing ( $X_4$ )	0,826	0,60	Reliabel
Keyakinan-sendiri <i>web</i> ( $X_5$ )	0,857	0,60	Reliabel
Kontrol Keamanan Persepsian ( $X_6$ )	0,804	0,60	Reliabel
Kesadaran Wajib Pajak ( $X_7$ )	0,867	0,60	Reliabel
Kualitas Pelayanan ( $X_8$ )	0,832	0,60	Reliabel
Niat Menggunakan E-Filing (Y)	0,874	0,60	Reliabel

Tabel 3.2 menunjukkan bahwa nilai *Cronbrach's Alpha* lebih besar dari standar reliabilitas yaitu 0,60 untuk setiap variable independen dan dependen. Sehingga dapat disimpulkan bahwa item-item pertanyaan dan/atau pernyataan pada setiap variable baik dependen maupun independen dinyatakan reliabel. Hal ini juga berarti bahwa kuesioner tersebut dapat digunakan sebagai data penelitian.

### 3.6 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel

Definisi operasional mencakup penjelasan dari tiap variabel yang digunakan dalam penelitian terhadap indikator-indikator yang membentuknya. Dalam model penelitian ini, terdapat 8 variabel independen dan 1 variabel dependen. Pengukuran masing-masing variabel menggunakan skala Likert lima poin, poin 1 = “Sangat Tidak Setuju” sampai dengan poin 5 = “Sangat Setuju” yang terdiri dari 30 pertanyaan. Masing-masing variabel dijelaskan sebagai berikut:

#### 3.6.1 Variabel Dependen

Variabel dependen yang digunakan dalam penelitian ini adalah niat untuk menggunakan *e-Filing* (Y). Niat berperilaku menandakan seberapa keras usaha individu untuk mencoba, seberapa besar usahanya untuk melakukan suatu perilaku tertentu (Ajzen, 1985). Semakin kuat niat individu untuk melakukan tindakan, maka semakin besar kemungkinan suatu tindakan terealisasi (Ajzen, 1985). Menurut Ajzen (1985), niat berperilaku diasumsikan mampu menangkap faktor-faktor yang mempengaruhi perilaku seseorang. Definisi niat menggunakan *e-Filing* mengacu pada derajat keinginan individu atau usaha penerimaan individu untuk menggunakan *e-Filing*. Instrumen pengukuran terdiri dari tiga item pertanyaan yang diadopsi dari penelitian Carter et al. (2011) dengan menggunakan skala Likert 5 poin.

### 3.6.2 Variabel Independen

Variabel independen dalam penelitian ini terdiri dari:

1. Ekspektasi Kinerja (X1)

Ekspektasi kinerja dalam penelitian ini didefinisikan sebagai derajat kepercayaan dalam diri Wajib Pajak terhadap kemampuan sistem *e-Filing* untuk memberikan keuntungan-keuntungan yang dapat meningkatkan kinerja pekerjaannya. Instrumen pengukuran variabel ini terdiri dari dua item pertanyaan yang diadopsi dari penelitian Carter et al. (2011) dengan menggunakan skala Likert 5 poin. Pertanyaan mencakup seberapa besar tingkat keuntungan yang didapat dari pemakaian sistem.

2. Ekspektasi Upaya (X2)

Ekspektasi upaya merujuk pada derajat kemudahan yang dirasakan oleh Wajib Pajak terkait dengan penggunaan sistem *e-Filing*. Instrumen pengukuran variabel ini terdiri dari lima item pertanyaan mencakup derajat kemudahan penggunaan sistem *e-Filing* dan apakah sistem mampu membuat pelaporan SPT menjadi lebih mudah. Pengukuran dilakukan dengan menggunakan skala Likert 5 poin. Kelima item pertanyaan diadopsi dari penelitian Carter et al. (2011).

3. Pengaruh Sosial (X3)

Pengaruh sosial dalam penelitian ini didefinisikan sebagai kondisi ketika Wajib Pajak percaya bahwa orang yang penting baginya akan mempengaruhinya untuk menggunakan sistem *e-Filing*. Instrumen pengukuran terdiri dari tiga item pertanyaan dengan menggunakan skala Likert 5 poin. Item pertanyaan diadaptasi dari penelitian Carter et al. (2011).

4. Kepercayaan pada Penyedia Jasa e-Filing (X4)

Kepercayaan merupakan tingkat keyakinan individu terhadap pihak lain bahwa pihak lain tidak akan merugikan individu tersebut (Gefen et al., 2003). Dalam penelitian ini, kepercayaan mengacu kepercayaan pada penyedia jasa *e-Filing* baik dari pihak DJP sendiri yaitu [djponline.pajak.go.id](http://djponline.pajak.go.id), maupun pihak ketiga yang secara resmi ditunjuk oleh Direktorat Jenderal Pajak dan masih aktif, seperti PT Mitra Pajakku sebagai

*provider* [www.pajakku.com](http://www.pajakku.com), PT Garda Bina Utama sebagai *provider* [www.laporpajak.com](http://www.laporpajak.com), dan PT Sarana Prima Telematika sebagai *provider* [www.spt.co.id](http://www.spt.co.id), PT Achilles Advanced System sebagai *provider* [www.online-pajak.com](http://www.online-pajak.com). Pengukuran terdiri dari empat item pertanyaan dengan menggunakan skala Likert 5 poin. Item pertanyaan diadopsi dari penelitian Carter et al. (2011).

5. Keyakinan-sendiri *web* (X5)

Keyakinan-sendiri merupakan penilaian diri terkait dengan kemampuan individu untuk melakukan perilaku tertentu (Hsu dan Chiu, 2004 dalam Carter et al., 2011). Dalam penelitian ini, keyakinan-sendiri mengacu pada keyakinan-sendiri yang dimiliki oleh pengguna terkait dengan kemampuannya untuk mengoperasikan *website e-Filing*. Instrumen pengukuran terdiri atas empat item pertanyaan yang diadaptasi dari penelitian Carter et al. (2011) dengan menggunakan skala Likert 5 poin.

6. Kontrol Keamanan Persepsian (X6)

Kontrol keamanan persepsian dalam penelitian ini mengacu pada persepsi Wajib Pajak terhadap penyedia jasa *e-Filing* bahwa penyedia layanan elektronik tersebut telah menyediakan sarana untuk melindungi dan menjaga informasi penting yang dimiliki oleh pengguna. Instrumen pengukuran terdiri dari tiga item pertanyaan dengan menggunakan skala Likert 5 poin. Item pertanyaan diadopsi dari penelitian Carter et al. (2011)

7. Kesadaran Wajib Pajak (X7)

Kesadaran dalam penelitian ini mengarah pada pengetahuan yang dimiliki Wajib Pajak terkait dengan sistem *e-Filing* dan seberapa besar tingkat sosialisasi dari pembuat kebijakan sistem *e-Filing* untuk memberikan informasi mengenai sistem ini. Instrumen pengukuran terdiri dari tiga item pertanyaan yang mencakup seberapa besar pengetahuan Wajib Pajak mengenai sistem ini dan seberapa besar peran pemerintah dalam melakukan sosialisasi mengenai sistem ini. Pengukuran dilakukan dengan menggunakan skala Likert 5 poin. Item pertanyaan diadopsi dari penelitian Rehman et al. (2012).

#### 8. Kualitas Pelayanan (X8)

Kualitas pelayanan berkaitan dengan reliabilitas, ketersediaan dan kecepatan penyampaian informasi. Realibilitas merupakan kesesuaian data yang dimuat dengan apa yang dibutuhkan pengguna, ketersediaan informasi harus ada selama 24 jam dalam 7 hari serta kecepatan informasi nantinya akan diperoleh pengguna. Item pertanyaan terdiri dari tiga dimensi yaitu reabilitas, ketersediaan dan kecepatan informasi. Pengukuran dilakukan dengan menggunakan skala Likert 5 poin. Item pertanyaan diadopsi dari penelitian Rehman et al. (2012).

### 3.7 Metode Analisis Data

Metode analisis berisi pengujian data yang berasal dari hasil jawaban responden yang diterima. Alat analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi linear berganda (*multiple linear regression*) dengan program *IBM SPSS Statistics 22*.

#### 3.7.1 Statistik Deskriptif

Statistik deskriptif adalah statistik yang mendeskripsikan fenomena atau karakteristik dari data (Jogiyanto, 2011). Statistik deskriptif digunakan untuk memberikan gambaran umum relevan tentang responden dengan menggunakan tabel distribusi yang merincikan mengenai umur, jenis kelamin, pendidikan, profesi dan sama penggunaan *e-Filing* sedangkan variabel yang mendasari niat menggunakan *e-Filing* akan digunakan tabel frekuensi yang menunjukkan nilai rata-rata dari hasil jawaban responden yang diterima. Statistik deskriptif mengukur nilai frekuensi, pengukur tendensi pusat, dispersi dan pengukur-pengukur bentuk (Jogiyanto, 2011).

#### 3.7.2 Uji Validitas

Validitas adalah bukti bahwa instrumen, teknik atau proses yang digunakan untuk mengukur sebuah konsep telah benar-benar mengukur konsep yang dimaksudkan (Ghozali, 2011). Uji validitas dilakukan untuk mengetahui apakah



alat ukur yang telah disusun memiliki validitas atau tidak, dan hasilnya ditunjukkan oleh suatu indeks yang menunjukkan seberapa jauh suatu alat ukur benar-benar mengukur apa yang perlu diukur (Indriantoro dan Supomo, 2012). Item merupakan pertanyaan-pertanyaan yang ditujukan kepada responden dalam bentuk kuesioner yang memiliki tujuan untuk mengungkapkan sesuatu (Priyatno, 2012). Ada 30 item pertanyaan dari delapan variabel independen yang terdiri dari ekspektasi kinerja, ekspektasi upaya, pengaruh sosial, kepercayaan pada penyedia jasa *e-Filing*, keyakinan-sendiri atas *web*, kontrol keamanan persepsian, kesadaran Wajib Pajak, kualitas pelayanan dan satu variabel dependen niat untuk menggunakan *e-Filing*. Variabel-variabel diukur dengan menggunakan item pertanyaan yang sama dengan penelitian sebelumnya dengan tetap menyesuaikan kondisi dan lingkungan sampel yang akan diuji.

Uji validitas yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis korelasi *Product Moment Pearson*. Teknik uji validitas item dengan korelasi *Pearson* dilakukan dengan cara mengkorelasikan skor item dengan skor total item dan pengujian signifikansi dengan kriteria  $r_{tabel}$  pada tingkat signifikansi 0.05 dengan uji 2 sisi (Priyatno, 2012). Item dinyatakan valid jika tingkat signifikansi item dengan item total  $< 0.05$  dan/atau jika  $r_{hitung} \geq r_{tabel}$  (Priyatno, 2012).

### 3.7.3 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan terhadap pertanyaan-pertanyaan yang sudah valid untuk mengetahui sejauh mana hasil pengukuran tetap konsisten. Kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan yang ada dalam kuesioner tersebut adalah konsisten dari waktu ke waktu. Uji reliabilitas dimaksudkan untuk mengetahui sejauh mana hasil pengukuran tetap konsisten, apabila dilakukan pengukuran dua kali atau lebih terhadap gejala yang sama dengan menggunakan alat ukur yang sama. Uji reliabilitas dilakukan dengan menghitung *Cronbach Alpha* dari masing-masing instrumen dalam satu variabel. Instrumen reliabel, apabila nilai *Cronbach Alpha* masing-masing instrumen  $> 0,6$  (Ghozali, 2006)

### 3.7.4 Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik merupakan persyaratan alat uji hipotesis. Uji asumsi ini meliputi uji normalitas, uji heterokedastisitas dan uji multikolinearitas. Berikut adalah uji asumsi klasik dalam penelitian ini:

#### 3.7.5.3 Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (Ghozali, 2011). Multikolinearitas dapat dilihat dari nilai tolerance atau Variance Inflation Factor (VIF). Jika ada tolerance lebih dari 10% (sepuluh persen) atau VIF kurang dari sepuluh maka dikatakan tidak ada gejala multikolinearitas.

#### 3.7.5.4 Uji Heteroskedastisitas

Uji ini bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varians dari residual suatu pengamatan ke pengamatan yang lain (Ghozali, 2011). Heteroskedastisitas digunakan untuk menguji apakah dalam suatu model regresi terjadi ketidaksamaan variasi dari suatu residual dari suatu pengamatan ke pengamatan yang lain dengan varians yang berbeda. Model regresi yang baik adalah yang tidak terjadi heteroskedastisitas. Uji heteroskedastisitas dilakukan dengan melihat ada tidaknya pola tertentu pada grafik scatterplot antara SRESID dan ZPRED dimana dasar analisisnya adalah : (1) Jika titik-titik yang ada membentuk suatu pola tertentu yang teratur dan bergelombang, melebar kemudian menyempit maka terjadi heteroskedastisitas dan (2) Jika tidak ada pola yang jelas titik-titik menyebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y hal ini menunjukkan tidak terjadi heteroskedastisitas pada model regresi.

#### 3.7.5.5 Uji Normalitas Data

Uji normalitas ini digunakan untuk mengetahui apakah data terdistribusi normal atau tidak untuk menghindari terjadinya bias. Uji *Kolmogorov-Smirnov* merupakan pengujian normalitas yang biasanya

dipakai, terutama setelah adanya banyak program statistik yang beredar. Menurut (Ghozali, 2011) konsep dasar dari uji normalitas dengan menggunakan *Kolmogorov-Smirnov* adalah dengan membandingkan distribusi data nilai residu dengan dsitribusi normal baku < (dibawah) 0,05 maka terdapat perbedaan yang signifikan dan jika signifikansi > (diatas) 0,05 maka tidak terdapat perbedaan yang signifikan maka data yang diuji normal.

### 3.7.5 Analisis Regresi

Analisis regresi linear berganda merupakan hubungan secara linear antara dua atau lebih variabel independen dengan satu variabel dependen yang digunakan untuk memprediksi atau meramalkan suatu nilai variabel dependen berdasarkan variabel independen (Priyatno, 2012). Model regresi yang digunakan dapat dirumuskan dengan persamaan sebagai berikut:

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \beta_4 X_4 + \beta_5 X_5 + \beta_6 X_6 + \beta_7 X_7 + \beta_8 X_8 + \varepsilon$$

Keterangan :

Y	:Niat Wajib Pajak menggunakan <i>e-filling</i>
X1	:Ekspektasi Kinerja
X2	:Ekspektasi Upaya
X3	:Pengaruh Sosial
X4	:Kepercayaan pada Penyedia Jasa <i>e-Filing</i>
X5	:Keyakinan-sendiri atas <i>web</i>
X6	:Kontrol Keamanan Persepsian
X7	:Kesadaran Wajib Pajak
X8	:Kualitas Pelayanan
$\beta$	:Koefisien Regresi
$\alpha$	:Konstanta
$\varepsilon$	:error

Model regresi yang telah dianalisis harus diperiksa apakah kualitasnya sudah baik atau disebut dengan pengujian *goodness of fit* (Winarno, 2006). *Goodness of fit* dapat diukur dari nilai koefisien determinasi, nilai statistik F, dan nilai statistik t.

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

*R Square* ( $R^2$ ) adalah koefisien determinasi yang menjelaskan seberapa besar variasi variabel dependen mampu dijelaskan oleh variabel independen (Gujarati, 2009). Pengujian ini dilakukan dengan cara menghitung koefisien determinasi yang dilambangkan dengan  $R^2$ . Rentang nilai  $R^2$  adalah antara 0 dan 1, semakin besar nilai  $R^2$  maka akan semakin baik karena semakin dapat menjelaskan hubungan antara variabel dependen dengan variabel independen (Gujarati, 2009). Namun, nilai  $R^2$  memiliki kelemahan, yakni selalu menunjukkan peningkatan tidak pernah menunjukkan penurunan pada setiap penambahan satu variabel independen (Gujarati, 2009). Cara yang dilakukan untuk mengatasi kelemahan dari nilai  $R^2$  adalah dengan menggunakan *Adjusted R<sup>2</sup>* ( $\overline{R^2}$ ). Peningkatan nilai dari  $\overline{R^2}$  lebih kecil dari peningkatan  $R^2$  ketika terjadi peningkatan jumlah variabel independen (Gujarati, 2009). Nilai  $\overline{R^2}$  juga dapat bernilai negatif. Jika nilai  $\overline{R^2}$  bernilai negatif, maka nilai  $\overline{R^2}$  diasumsikan memiliki nilai 0 (Gujarati, 2009). Theil dalam Gujarati (2009) menyatakan bahwa pemakaian  $\overline{R^2}$  lebih baik daripada penggunaan  $R^2$  karena  $R^2$  cenderung memberikan hasil gambaran yang terlalu optimistik pada analisis regresi, khususnya ketika jumlah variabel independennya besar. Oleh karena itu, dalam penelitian ini menggunakan  $\overline{R^2}$  dengan pertimbangan besarnya jumlah variabel independen yang besar dalam penelitian ini.

### 3.7.5.2 Uji F

Uji F digunakan untuk mengetahui apakah semua variabel independen mempengaruhi secara bersama-sama terhadap variabel dependen (Priyatno, 2012). Rumusan hipotesis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a.  $H_0 : \beta_1 = \beta_2 = \beta_3 = \beta_4 = \beta_5 = \beta_6 = \beta_7 = \beta_8 = 0$  ; atau  
 $H_0$ : Semua variabel independen secara bersama-sama tidak berpengaruh terhadap variabel dependen
- b.  $H_a : \beta_1 \neq \beta_2 \neq \beta_3 \neq \beta_4 \neq \beta_5 \neq \beta_6 \neq \beta_7 \neq \beta_8$  ; atau  
 $H_a$ : Semua variabel independen secara bersama-sama berpengaruh terhadap variabel dependen

Pengujian menggunakan tingkat signifikansi 0.05 dan 2 sisi dengan kriteria pengujian sebagai berikut (Priyatno, 2012):

1. Pengujian tingkat signifikansi 0.05  
Jika signifikansi  $> 0.05$ , maka  $H_0$  diterima  
Jika signifikansi  $< 0.05$ , maka  $H_0$  ditolak
2. Pengujian 2 sisi  
Jika  $F_{hitung} \leq F_{tabel}$ , maka  $H_0$  diterima  
Jika  $F_{hitung} > F_{tabel}$ , maka  $H_0$  ditolak

### 3.7.5.3 Uji t

Uji t digunakan untuk menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel independen secara individual dalam menerangkan variasi variabel dependen (Gujarati, 2009). Perumusan hipotesis adalah sebagai berikut:

- a.  $H_0 : \beta_i = 0$  ; atau  
 $H_0$ : Suatu variabel independen tidak berpengaruh terhadap variabel dependen
- b.  $H_a : \beta_i \neq 0$  ; atau  
 $H_a$  : Suatu variabel independen berpengaruh terhadap variabel dependen

Pengujian menggunakan tingkat signifikansi 0.05 dan 2 sisi dengan kriteria pengujian sebagai berikut (Priyatno, 2012):



a. Pengujian tingkat signifikansi 0.05

Jika signifikansi  $> 0.05$ , maka  $H_0$  diterima

Jika signifikansi  $< 0.05$ , maka  $H_0$  ditolak

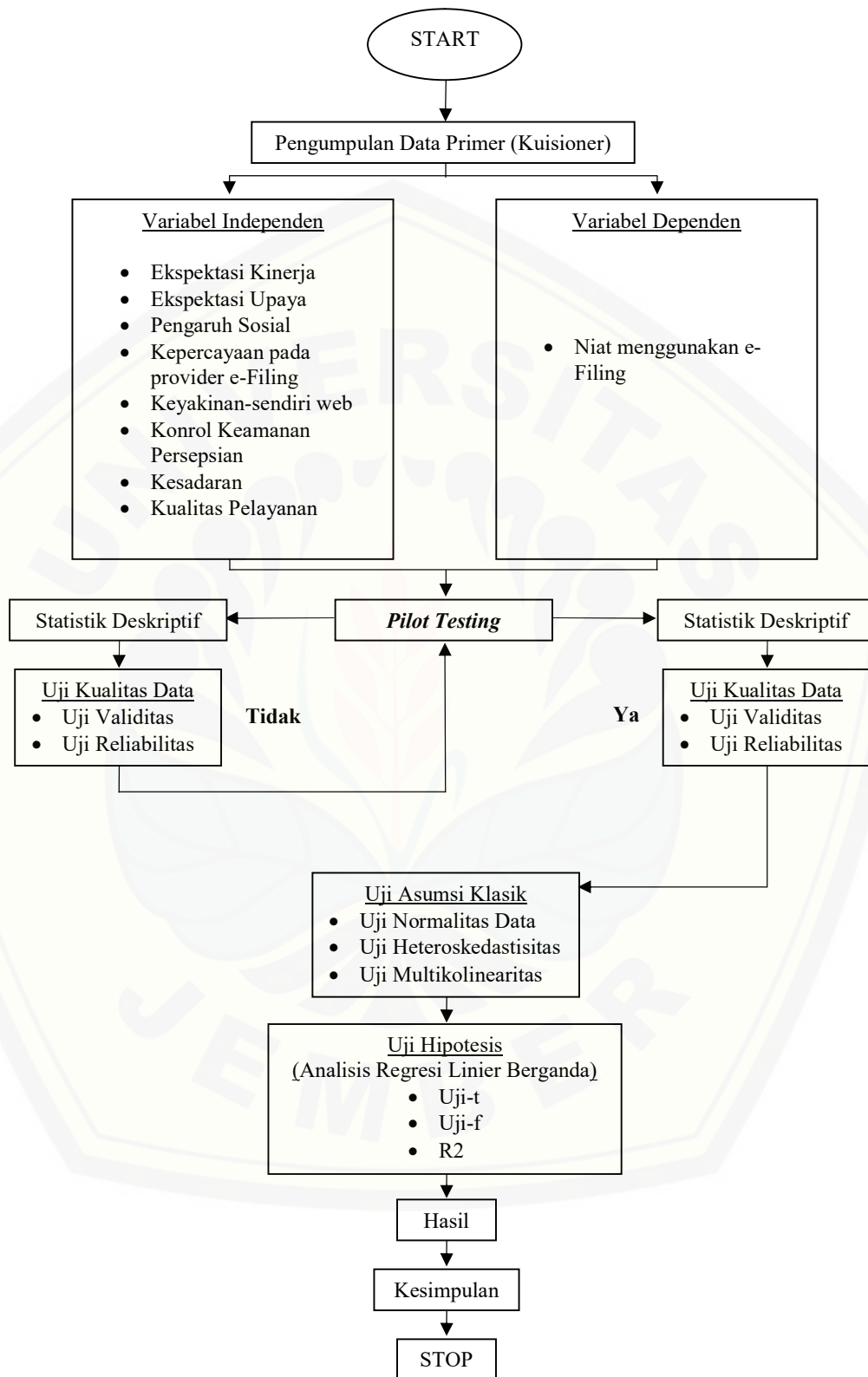
b. Pengujian 2 sisi

Jika  $-t_{tabel} \leq t_{hitung} \leq t_{tabel}$ , maka  $H_0$  diterima

Jika  $-t_{hitung} < -t_{tabel}$  atau  $t_{hitung} > t_{tabel}$ , maka  $H_0$  ditolak



## 3.8 Kerangka Pemecahan Masalah



Gambar 3.1 Kerangka Pemecahan Masalah

## BAB 5. KESIMPULAN DAN SARAN

### 4.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan yang telah peneliti jelaskan maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Hasil pengujian regresi atas pengaruh Ekspektasi Kinerja terhadap Niat Menggunakan *e-Filing* menunjukkan hubungan yang positif signifikan. Ini membuktikan semakin baik Ekspektasi Kinerja maka Niat Menggunakan *e-Filing* semakin tinggi juga.
2. Hasil pengujian regresi atas pengaruh Ekspektasi Upaya terhadap Niat Menggunakan *e-Filing* menunjukkan hubungan yang positif signifikan. Ini membuktikan semakin baik Ekspektasi Upaya maka Niat Menggunakan *e-Filing* semakin tinggi juga.
3. Hasil pengujian regresi atas pengaruh Pengaruh Sosial terhadap Niat Menggunakan *e-Filing* menunjukkan hubungan yang positif namun tidak signifikan. Ini membuktikan Pengaruh Sosial tidak berpengaruh terhadap Niat Menggunakan *e-Filing* meskipun koefisien mempunyai nilai positif.
4. Hasil pengujian regresi atas pengaruh Kepercayaan pada Penyedia Jasa *e-Filing* terhadap Niat Menggunakan *e-Filing* menunjukkan nilai yang positif namun tidak signifikan. Ini membuktikan semakin baik Kepercayaan pada Penyedia Jasa *e-Filing* maka Niat Menggunakan *e-Filing* semakin tinggi juga.
5. Hasil pengujian regresi atas pengaruh Keyakinan-sendiri *web* terhadap Niat Menggunakan *e-Filing* menunjukkan hubungan yang positif signifikan. Ini membuktikan semakin baik Keyakinan-sendiri *web* maka Niat Menggunakan *e-Filing* semakin tinggi juga.
6. Hasil pengujian regresi atas pengaruh Kontrol Keamanan Persepsian terhadap Niat Menggunakan *e-Filing* menunjukkan hubungan yang positif signifikan. Ini membuktikan semakin baik Kontrol Keamanan Persepsian maka Niat Menggunakan *e-Filing* semakin tinggi juga.

7. Hasil pengujian regresi atas pengaruh Kesadaran Wajib Pajak terhadap Niat Menggunakan *e-Filing* menunjukkan hubungan yang positif signifikan. Ini membuktikan semakin baik Kesadaran Wajib Pajak maka Niat Menggunakan *e-Filing* semakin tinggi juga.
8. Hasil pengujian regresi atas pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Niat Menggunakan *e-Filing* menunjukkan hubungan yang positif signifikan. Ini membuktikan semakin baik Kualitas Pelayanan maka Niat Menggunakan *e-Filing* semakin tinggi juga.

#### 4.2 Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini mempunyai keterbatasan yang mempengaruhi hasil penelitian. Keterbatasan tersebut adalah

1. Peneliti tidak secara langsung dapat mengontrol jawaban yang diberikan oleh responden, karena bisa saja responden tidak objektif dalam mengisi kuesioner,
2. Kurangnya pemahaman peneliti terhadap kesesuaian pertanyaan – pertanyaan dalam kuisisioner dengan kondisi responden yang sebenarnya,
3. Responden yang dipilih hanya wajib pajak orang pribadi yang telah melaporkan SPT secara elektronik (*E-Filing*),
4. Waktu penyebaran kuesioner tentang pelaporan SPT secara elektronik kurang tepat.

#### 4.3 Saran

Berdasarkan keterbatasan diatas serta untuk penelitian selanjutnya yang lebih baik, saran untuk penelitian selanjutnya sebagai berikut:

1. Untuk penelitian selanjutnya diharapkan dapat mengontrol secara langsung bagaimana cara responden menjawab kuesioner yang telah diberikan oleh peneliti agar lebih objektif,
2. Untuk penelitian selanjutnya diharapkan dapat mengemas pertanyaan-pertanyaan dalam kuisisioner dengan mudah dan mudah dimengerti yang mana sebelumnya sudah disesuaikan dengan kondisi responden,

3. Untuk penelitian selanjutnya diharapkan wajib pajak yang dipilih tidak hanya responden yang sudah melaporkan SPT secara elektronik (*E-Filing*), namun juga responden yang melaporkan SPT secara manual,
4. Untuk penelitian selanjutnya diharapkan waktu pengambilan data dan penyebaran kuesioner dilakukan pada saat mendekati batas akhir waktu penyampaian SPT.





**DAFTAR PUSTAKA**

- Ajzen, I. (1985). From Intentions to Actions: A Theory of Planned Behavior. In J. Kuhl & J. Beckman (Eds.), *Action-Control: From Cognition to Behavior*. Heidelberg: Springer.
- Ajzen, I. (1991). The Theory of Planned Behavior. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 50 (2) , 179-211.
- Ajzen, I., & Fishbein, M. (1980). *Understanding attitudes and predicting social behavior*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall.
- Arnold, J. (2012). Improving the Tax System in Indonesia. *OECD Economics Department Working Papers*, (998), 2-30.
- Astuti, Inne Nidya. (2015). *Analisis Penerapan E-filing Sebagai Upaya Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak dalam Penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Gresik Utara*. Jurnal Akuntansi UNESA, Vol. 3, No. 3.
- Camp, Bryan T. .(2009). Theory and Practice in Tax Administration. *Virginia Tax Review*, Vol. 29, 227-291.
- Carter, L., Shaupp, L. C., Hobbs, J., & Campbell, R. (2011). The role of security and trust in the adoption of online tax filing. *Transforming Government: People, Process, and Policy*, 5(4), 303-318.
- Center for Indonesia Taxation Analysis (CITA). Keadilan Pajak dan Ketimpangan Pendapatan. Maret 2016. 15 April 2016.  
<<http://www.cita.or.id/wp-content/uploads/2016/03/Keadilan-Pajak-dan-Ketimpangan-Pendapatan-full-200px.jpg>;
- Center for Indonesia Taxation Analysis (CITA). Historiografi Perpajakan Indonesia. Maret 2016. 15 April 2016.  
<<http://www.cita.or.id/wp-content/uploads/2016/03/CITA-Infografis-Timeline.jpg>;
- Center for Indonesia Taxation Analysis (CITA). Tax & Inequality. Maret 2016. 15 April 2016.  
<<http://www.cita.or.id/wp-content/uploads/2016/03/Taxinequality-1a1.jpg>;
- Center for Indonesia Taxation Analysis (CITA). Tax & Inequality. Maret 2016. 15 April 2016.  
<<http://www.cita.or.id/wp-content/uploads/2016/03/Taxinequality-1b1.jpg>;

- Compeau, D. R., & Higgins, C. A. (1995). Computer self-efficacy: Development of a measure and initial test. *MIS quarterly*, 189-211.
- Davis, F. D. (1989). Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology. *MIS quarterly*, 319-340.
- Dietz, G., & Hartog, D. N. D. (2006). Measuring trust inside organisations. *Personnel Review*, 35(5), 557-588.
- Pangesti, Dwi. (2013). *Analisis Faktor – Faktor yang Mempengaruhi Perilaku Wajib Pajak dalam Menggunakan E-Filing KPP Pratama Jember*. Skripsi, Universitas Jember.
- Fatimah, Siti. (2013). *Analisis Faktor – Faktor yang Mempengaruhi Perilaku Wajib Pajak Orang Pribadi dalam Menggunakan E-Filing KPP Pratama Jember*. Skripsi, Universitas Jember.
- Fikriningrum, Winda Kurnia. (2012). *Analisis Faktor – Faktor yang Mempengaruhi Wajib Pajak Orang Pribadi dalam Memenuhi Kewajiban Membayar Pajak*. Skripsi, Universitas Diponegoro.
- Ghozali, I. (2011). *Analisis Multivariat Dengan Menggunakan SPSS*. Edisi Tiga. Semarang. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Gujarati, D. N. & Dawn C. Porter (2009). *Basic Econometrics 5th Edition*. New York : McGraw-Hill.
- Halaweh, M., & Fidler, C. (2008). Security Perception in E-commerce: Conflict between Customer and Organizational Perspectives. *Proceedings of the International Multiconference on Computer Science and Information Technology*, 443-449.
- Harinurdin, Erwin. (2009). *Perilaku Kepatuhan Wajib Pajak*. Bisnis & Birokrasi: Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi. Vol. 16 No. 2, 96-104.
- Jogiyanto, H. M. (2007). *Sistem Informasi Keperilakuan*. Penerbit Andi, Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Jogiyanto, H. M. (2011). *Metodologi Penelitian Bisnis Salah Kaprah dan Pengalaman-Pengalaman Edisi 2011*. Yogyakarta: BPFE.
- Hastuty, E. N., & Jenie, S. I. (2006). Implementasi Elektronik Filing System dalam Praktek Perpajakan di Indonesia. *Sosiosains*, 19(2), 255 -264.

- Ibrahim, I. (2012). *Factors Underpinning Usage Behaviour of an Electronic Filing System: The Case of Malaysian Personal Taxpayer*. Paper presented at Australian Tax Teachers Association (ATTA) Conference, 1-21.
- Indriantoro, Nur dan Supomo. (2012). *Metodologi Penelitian Bisnis untuk Akuntansi dan Manajemen*. Yogyakarta: BPFE.
- Kirana, G.G. (2010). *Analisis Perilaku Penerimaan Wajib Pajak terhadap Penggunaan E-Filing*. Undergraduate Thesis, Universitas Diponegoro.
- Kracher, B., Corritore, C. L., & Wiedenbeck, S. (2005). A foundation for understanding online trust in electronic commerce. *Information, Communications and Ethics in Society*, 3(3), 131-141.
- Kristoforus, Jawa Bendi & Sri Andayani. (2013). Penerapan Model UTAUT untuk Memahami Perilaku Pengguna Sistem Informasi Akademik. *Jurnal HOAQ-Teknologi Informasi*. 2(1), 144-151.
- Laudon, Kenneth C., & Jane P. Laudon. (2014). *Management Information Systems: Managing Digital Firm*. England: Pearson Education Limited.
- Lind, D. A., Marchal, W. G., & Wathen, S. A. (2007). *Teknik-teknik Statistika dalam Bisnis dan Ekonomi*. Jakarta : SalembaEmpat.
- Novarina, A. I. (2005). *Implementasi Electronic Filing System (E-Filing) dalam Praktik Penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) di Indonesia*. Thesis, Universitas Diponegoro.
- Nunes, Miguel Baptista, et al. (2010). Contextual Sensitivity in Grounded Theory: The Role of Pilot Studies. *The Electronic Journal of Business Research Methods*, 8(2), 73-84.
- Priyatno, D. (2012). *Belajar Cepat Olah Data Statistik dengan SPSS*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Rehman, M., Esichaikul, V., & Kamal, M. (2012). Factors influencing e-government adoption in Pakistan. *Transforming Government: People, Process and Policy*, 6(3), 258-282.
- Republik Indonesia, *Peraturan Direktorat Jenderal Pajak Nomor PER-03/PJ/2015 tentang Penyampaian Surat Pemberitahuan Elektronik*.
- Republik Indonesia, *Peraturan Direktorat Jenderal Pajak Nomor PER-26/PJ/2012 tentang Tata Cara Penerimaan dan Pengolahan Surat Pemberitahuan Elektronik*.

- Republik Indonesia, *Peraturan Direktorat Jenderal Pajak Nomor PER-1/PJ/2014 tentang Tata Cara Penyampaian Surat Pemberitahuan Tahunan bagi Wajib Pajak Orang Pribadi yang Menggunakan Formulir 1770S atau 1770SS secara e-Filing melalui Website Direktorat Jenderal Pajak.*
- Republik Indonesia, *Nota Keuangan beserta Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara Tahun Anggaran 2016.*
- Republik Indonesia, *Keputusan Direktorat Jenderal Pajak Nomor KEP-49/PJ/2016 tentang Pengecualian Pengenaan Sanksi Administrasi Denda atas Keterlambatan Penyampaian Surat Pemberitahuan bagi Wajib Pajak Orang Pribadi yang Menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan Pajak Penghasilan Orang Pribadi Elektronik.*
- Republik Indonesia, *Undang – Undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2007 Perubahan Ketiga atas Undang – Undang Nomor 6 Tahun 1983 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan.*
- Rokhman, A. (2011). E-Government Adoption in Developing Countries; the Case of Indonesia. *Journal of Emerging Trends in Computing and Information Sciences*, 2(5), 228-236.
- Schade, Amy. (2015). *Pilot Testing: Getting It Right (Before) the First Time*. Nielsen Norman Group (Evidence-Based User Experience Research, Training, and Consulting). 5 April 2015.  
<<https://www.nngroup.com/articles/pilot-testing/>;
- Sedana, I Gusti N. dan St. Wisnu Wijaya. 2009. Penerapan Model UTAUT untuk Memahami Penerimaan dan Penggunaan *Learning Management System* Studi Kasus: *Experiential E-Learning of Sanata Dharma University*. *Journal of Information Systems*. 5(2). 114-120.
- Sekaran, U., & Bougie, R. (2010). *Research Methods for Business: A Skill Building Approach*. 5th Edition. New York: John Wiley & Sons.
- Sugiyono. (2013). *Statistika untuk Penelitian*. Bandung: PT Alfabeta.
- Sundaravej, T. (2010). Empirical Validation of Unified Theory of Acceptance and Use of Technology Model. *Journal of Global Information Technology Management*. 13(1). 5-27.
- Shaupp, L. C., & Carter, L. (2010). The Impact of trust, risk and optimism bias on e-file adoption. *Information System Frontiers*, 12(3), 299-309.
- Taylor, S., & Todd, P. A. (1995). Understanding information technology usage: A test of competing models. *Information systems research*, 6(2), 144-176.



- Thompson, R. L., Higgins, C. A., & Howell, J. M. (1991). Personal computing: Toward a conceptual model of utilization. *MIS quarterly*, 125-143.
- Venkatesh, V., Morris, M., Davis, G. B., & Davis, F. D. (2003). User acceptance of information technology: toward a unified view. *MIS Quarterly*, 27(3), 425-478.
- Wangpipatwong, S., Chutimaskul, W., & Papsatorn, B. (2008). Understanding Citizen's Continuance Intention to Use E-Government Website: A Composite View of Technology Acceptance Model and Computer Self-Efficacy. *The Electronic Journal of E-Government*, 6(1), 55-64.
- Winarno, W.W. (2009). *Analisis Ekonometrika dan Statistika dengan E-Views*. Edisi Kedua. Yogyakarta: Unit Penerbitan dan Percetakan Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen YKPN.
- Yusup, M., A. Hardiyana, dan I. Sidharta. 2015. User Acceptance Model on E-Billing Adoption: A Study of Tax Payment by Government Agencies. *Asia Pacific Journal of Multidisciplinary Research*. 3(4). 150-157.



LAMPIRAN 1. KUESIONER PENELITIAN



**KUISIONER PENELITIAN**

**ANALISIS FAKTOR – FAKTOR YANG MEMEPENGARUHI  
NIAT WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI UNTUK MENYAMPAIKAN  
SURAT PEMBERITAHUAN SECARA ELEKTRONIK (E-FILING)**

Bapak / Ibu / Saudara yang terhormat

Dalam rangka penulisan tugas akhir sebagai mahasiswa S-1 Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Jember, saya selaku peneliti memohon dengan hormat kepada responden untuk meluangkan waktunya sejenak untuk mengisi kuisisioner yang saya berikan sesuai dengan apa yang Bapak / Ibu / Saudara ketahui secara jujur dan terbuka

Data kuisisioner ini saya perlukan untuk menyusun tugas akhir yang merupakan salah satu syarat dalam menyelesaikan program studi S-1 Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Jember. Oleh karena itu, saya mengharapkan kesediaan Bapak / Ibu / Saudara untuk dapat mengisis kuisisioner ini secara objektif. Saya selaku peneliti menjamin kerahasiaan atas jawaban yang telah anda berikan dan semata-mata hanya saya gunakan untuk keperluan penelitian ini.

Atas ketersediaan Bapak / Ibu / Saudara yang telah berkenan meluangkan waktunya untuk mengisi kuisisioner ini saya ucapkan terima kasih

Hormat Saya

**ZAENAL ABIDIN**  
**NIM 100810301138**

**KUISIONER PENELITIAN****1. Identifikasi Responden**

Nama : ..... \*\*\*

Alamat : ..... \*\*\*  
.....  
.....  
.....

Usia : .....

Jenis Kelamin : Laki – Laki / Perempuan \*

Pendidikan Terakhir : SD / SMP / SMA / DIII / S1 / S2 / S3 \*\*

Profesi / Jenis Pekerjaan : .....

Berapa lama Anda telah menggunakan E-Filing : ≤ 1 Tahun / 2 Tahun / ≥ 3 Tahun \*\*

Website E-Filing yang digunakan \*\* : Resmi Direktorat Jenderal Pajak:  
a. [efiling.pajak.go.id](http://efiling.pajak.go.id)  
Penyedia Jasa Pihak Ketiga:  
b. <http://www.pajakku.com>  
c. <http://www.laporpajak.com>  
d. <http://www.spt.co.id>  
e. <http://www.online-pajak.com>

\* Coret yang tidak perlu

\*\* Lingkari pilihan anda

\*\*\* Tidak wajib diisi

## KUISIONER PENELITIAN

### 2. Petunjuk Pengisian

Pilihlah salah satu jawaban yang telah disediakan atas pertanyaan yang diajukan yang menurut anda paling mendukung / mendekati dengan jawaban pribadi anda dengan memberikan tanda lingkaran ( O ) kepada setiap jawaban di setiap butir pertanyaannya, contoh:

No.	Pertanyaan	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
1	Secara keseluruhan, penggunaan E-Filing yang berbasis internet menguntungkan	SS	<b>S</b>	TT	TS	STS

Setiap butir pertanyaan disediakan jawaban dengan 5 (lima) kriteria penilaian, yakni:

- SS : Sangat Setuju
- S : Setuju
- TT : Tidak Tahu
- TS : Tidak Setuju
- STS : Sangat Tidak Setuju

#### Alternatif Pengisian

Peneliti memberikan pilihan pengisian baik secara manual melalui *hardcopy* maupun secara otomatis melalui media online. Media online yang dimaksud ialah kuesioner yang sama namun telah ditransformasikan dalam bentuk online sehingga Bapak / Ibu / Saudara dapat lebih lebih mudah dan cepat dalam pengisian kuesioner penelitian. Selain itu apabila Bapak / Ibu / Saudara berhalangan untuk mengembalikan hasil kuesioner dapat juga mengisi kuesioner secara online.

Berikut alamat website kuesioner penelitian secara online:

[bit.ly/efilingunej](http://bit.ly/efilingunej)

## KUISIONER PENELITIAN

## 3. Pertanyaan Penelitian

## EKSPEKTASI KINERJA

No.	Pertanyaan	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
1	Keuntungan penggunaan E-Filing lebih besar dibanding dengan kerugiannya	STS	TS	TT	S	SS
2	Secara keseluruhan, penggunaan E-Filing yang berbasis internet menguntungkan	STS	TS	TT	S	SS

## EKSPEKTASI UPAYA

No.	Pertanyaan	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
1	Akan mudah bagi saya untuk belajar menggunakan E-Filing berbasis internet	STS	TS	TT	S	SS
2	Saya akan mudah menggunakan E-Filing	STS	TS	TT	S	SS
3	Akan mudah bagi saya untuk memasukkan dan merubah data ketika saya menggunakan E-Filing	STS	TS	TT	S	SS
4	Panduan penggunaan sistem E-Filing akan mudah untuk saya ikuti	STS	TS	TT	S	SS
5	Dalam penggunaan sistem E-Filing akan membuat pengisian SPT lebih jelas dan mudah dimengerti	STS	TS	TT	S	SS

## PENGARUH SOSIAL

No.	Pertanyaan	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
1	Orang-orang yang berpengaruh terhadap perilaku saya berpikir bahwa saya harus menggunakan E-Filing	STS	TS	TT	S	SS
2	Orang-orang penting disekitar saya berpikir bahwa saya harus menggunakan E-Filing	STS	TS	TT	S	SS
3	Orang-orang disekitar saya lebih berwibawa ketika menggunakan sistem E-Filing untuk melaporkan SPT mereka	STS	TS	TT	S	SS

## KEPERCAYAAN PADA PENYEDIA JASA E-FILING

No.	Pertanyaan	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
1	Sebagai penyedia jasa E-Filing yang tersertifikasi, penyedia jasa E-Filing yang saya gunakan dapat dipercaya sepanjang waktu	STS	TS	TT	S	SS

2	Sebagai penyedia jasa E-Filing yang tersertifikasi, penyedia jasa E-Filing yang saya gunakan dapat dipertanggung jawabkan bahwa yang mereka lakukan benar	STS	TS	TT	S	SS
3	Sebagai penyedia jasa E-Filing yang tersertifikasi, penyedia jasa E-Filing yang saya gunakan mempunyai integritas yang tinggi	STS	TS	TT	S	SS
4	Penyedia jasa E-Filing yang saya gunakan kompeten dan dapat diandalkan mengenai pengisian dan pelaporan SPT secara online	STS	TS	TT	S	SS

#### KEYAKINAN-SENDIRI ATAS WEB

No.	Pertanyaan	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
1	Penyedia jasa E-Filing yang saya gunakan menggunakan protokol keamanan untuk melindungi data SPT pelapor	STS	TS	TT	S	SS
2	Penyedia jasa E-Filing yang saya gunakan biasanya memastikan bahwa informasi transaksi terlindungi dari kejahatan dunia maya yang dapat mengubah dan merusak data pelapor SPT selama terhubung ke internet	STS	TS	TT	S	SS
3	Saya merasa aman tentang sistem E-Filing pada penyedia jasa E-Filing yang saya gunakan	STS	TS	TT	S	SS

#### KONTROL KEAMANAN PERSEPSIAN

No.	Pertanyaan	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
1	Saya merasa yakin dan percaya diri pada kemampuan saya untuk melaporkan pengembalian pajak penghasilan melalui jaringan internet	STS	TS	TT	S	SS
2	Saya merasa yakin dan percaya diri pada kemampuan saya untuk mengarahkan sistem E-Filing yang ada pada website dengan mengikuti <i>link</i> / tautan yang ada di dalamnya	STS	TS	TT	S	SS
3	Saya merasa yakin dan percaya diri pada kemampuan saya untuk mengarahkan koleksi data yang ada pada tampilan website sistem E-Filing	STS	TS	TT	S	SS



4	Saya merasa yakin dan percaya diri pada kemampuan saya untuk mengisi dan melaporkan SPT pajak penghasilan saya secara elektronik	STS	TS	TT	S	SS
---	--	-----	----	----	---	----

#### KESADARAN WAJIB PAJAK

No.	Pertanyaan	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
1	Saya memiliki pengetahuan yang diperlukan untuk menggunakan layanan E-Filing (seperti kemampuan untuk menggunakan layanan E-Filing)	STS	TS	TT	S	SS
2	Dirjen Pajak memenuhi tanggung jawabnya untuk membuat masyarakat sadar dan mendidik mereka bahwa tentang adanya sistem E-Filing di Indonesia	STS	TS	TT	S	SS
3	Dirjen Pajak memberikan pelatihan yang terbaik kepada masyarakat untuk penggunaan sistem E-Filing	STS	TS	TT	S	SS

#### KUALITAS PELAYANAN

No.	Pertanyaan	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
1	Layanan E-Filing memungkinkan saya untuk mengakses informasi pajak ketika saya membutuhkannya	STS	TS	TT	S	SS
2	Layanan E-Filing lebih handal dalam hal penyampaian SPT dibanding dengan layanan penyampaian SPT manual	STS	TS	TT	S	SS
3	Layanan E-Filing memungkinkan untuk memenuhi kebutuhan pengguna secara cepat	STS	TS	TT	S	SS

#### NIAT MENGGUNAKAN E-FILING

No.	Pertanyaan	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
1	Saya memprediksi bahwa untuk kedepannya saya akan menggunakan sistem E-Filing	STS	TS	TT	S	SS
2	Mengisi SPT dengan menggunakan sistem E-Filing yang disahkan Dirjen Pajak merupakan sesuatu yang akan saya lakukan	STS	TS	TT	S	SS
3	Saya akan memanfaatkan internet untuk mengisi SPT saya	STS	TS	TT	S	SS

## LAMPIRAN 2. HASIL REKAPITULASI JAWABAN RESPONDEN

## Rekapitulasi Kuisisioner

NO	X1.1	X1.2	X1	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2	X3.1	X3.2	X3.3	X3	X4.1	X4.2	X4.3	X4.4	X4
1	4	4	8	3	4	4	4	5	20	4	4	4	12	4	4	3	4	15
2	4	4	8	4	3	3	4	3	17	4	4	3	11	4	4	3	4	15
3	4	4	8	5	4	3	3	4	19	4	4	5	13	4	4	4	4	16
4	4	4	8	5	3	3	3	4	18	5	4	5	14	4	4	3	4	15
5	5	4	9	4	4	3	4	4	19	4	4	4	12	3	4	4	3	14
6	3	4	7	4	4	3	4	4	19	5	5	4	14	3	3	4	4	14
7	5	5	10	4	3	3	5	4	19	5	5	5	15	4	4	4	4	16
8	4	5	9	4	4	3	3	3	17	4	3	4	11	5	4	4	4	17
9	5	5	10	5	5	5	5	4	24	5	3	5	13	4	5	4	4	17
10	4	4	8	5	4	4	4	4	21	4	4	4	12	3	4	4	4	15
11	5	5	10	4	5	4	5	5	23	5	5	3	13	4	4	4	4	16
12	4	4	8	4	4	4	5	4	21	4	3	5	12	4	4	5	4	17
13	5	4	9	4	4	3	4	4	19	3	4	3	10	4	2	3	4	13
14	4	5	9	5	3	4	4	4	20	3	3	4	10	4	4	3	4	15
15	4	4	8	4	3	3	4	5	19	3	3	4	10	3	3	3	3	12
16	4	4	8	5	4	3	4	4	20	4	4	4	12	4	4	4	4	16
17	4	4	8	4	4	3	4	5	20	5	3	4	12	4	3	4	4	15
18	4	4	8	4	4	3	4	4	19	4	4	4	12	4	4	4	4	16
19	5	5	10	4	4	4	4	5	21	4	4	5	13	5	4	5	5	19
20	4	4	8	5	3	4	5	4	21	2	5	5	12	4	5	3	4	16
21	4	4	8	4	4	4	5	5	22	4	4	4	12	4	5	5	4	18
22	4	5	9	4	4	4	4	4	20	3	4	4	11	4	4	4	4	16

<b>23</b>	4	4	<b>8</b>	4	3	4	4	4	<b>19</b>	4	4	4	<b>12</b>	4	4	4	4	<b>16</b>
<b>24</b>	4	4	<b>8</b>	5	4	3	4	4	<b>20</b>	4	4	3	<b>11</b>	4	3	4	4	<b>15</b>
<b>25</b>	4	4	<b>8</b>	4	4	3	4	5	<b>20</b>	5	2	4	<b>11</b>	4	4	4	2	<b>14</b>
<b>26</b>	4	4	<b>8</b>	4	4	3	4	4	<b>19</b>	4	4	4	<b>12</b>	4	4	5	4	<b>17</b>
<b>27</b>	4	5	<b>9</b>	5	4	5	4	5	<b>23</b>	4	5	5	<b>14</b>	3	5	4	4	<b>16</b>
<b>28</b>	4	4	<b>8</b>	4	3	3	4	4	<b>18</b>	2	4	4	<b>10</b>	4	4	4	4	<b>16</b>
<b>29</b>	4	4	<b>8</b>	4	4	4	4	3	<b>19</b>	3	4	4	<b>11</b>	4	4	4	4	<b>16</b>
<b>30</b>	4	5	<b>9</b>	4	4	4	3	4	<b>19</b>	4	5	5	<b>14</b>	3	4	4	4	<b>15</b>
<b>31</b>	4	4	<b>8</b>	5	4	4	4	5	<b>22</b>	4	4	5	<b>13</b>	4	4	4	4	<b>16</b>
<b>32</b>	5	4	<b>9</b>	4	3	3	3	4	<b>17</b>	4	4	4	<b>12</b>	4	5	3	3	<b>15</b>
<b>33</b>	4	4	<b>8</b>	4	4	4	4	5	<b>21</b>	4	4	4	<b>12</b>	4	4	3	5	<b>16</b>
<b>34</b>	4	5	<b>9</b>	4	4	3	4	3	<b>18</b>	5	4	5	<b>14</b>	5	4	4	4	<b>17</b>
<b>35</b>	5	5	<b>10</b>	4	4	4	4	4	<b>20</b>	4	4	3	<b>11</b>	5	4	4	4	<b>17</b>
<b>36</b>	4	4	<b>8</b>	4	4	3	4	5	<b>20</b>	4	4	5	<b>13</b>	4	4	4	4	<b>16</b>
<b>37</b>	4	5	<b>9</b>	5	3	4	4	4	<b>20</b>	3	5	5	<b>13</b>	4	4	4	4	<b>16</b>
<b>38</b>	4	5	<b>9</b>	4	4	3	4	3	<b>18</b>	5	5	5	<b>15</b>	4	5	5	4	<b>18</b>
<b>39</b>	4	5	<b>9</b>	5	3	4	4	4	<b>20</b>	4	4	4	<b>12</b>	5	4	4	4	<b>17</b>
<b>40</b>	4	4	<b>8</b>	4	4	4	4	4	<b>20</b>	4	4	5	<b>13</b>	4	4	3	5	<b>16</b>
<b>41</b>	4	4	<b>8</b>	4	4	3	3	4	<b>18</b>	5	5	5	<b>15</b>	4	4	3	4	<b>15</b>
<b>42</b>	4	4	<b>8</b>	5	5	4	4	5	<b>23</b>	4	4	5	<b>13</b>	5	5	4	5	<b>19</b>
<b>43</b>	4	4	<b>8</b>	3	4	4	4	3	<b>18</b>	3	4	4	<b>11</b>	3	4	4	4	<b>15</b>
<b>44</b>	4	4	<b>8</b>	5	4	4	4	4	<b>21</b>	3	3	4	<b>10</b>	3	4	3	2	<b>12</b>
<b>45</b>	4	4	<b>8</b>	4	4	4	4	4	<b>20</b>	4	4	5	<b>13</b>	4	4	3	5	<b>16</b>
<b>46</b>	4	4	<b>8</b>	4	4	3	4	4	<b>19</b>	5	4	5	<b>14</b>	4	3	3	5	<b>15</b>
<b>47</b>	4	5	<b>9</b>	5	4	4	3	5	<b>21</b>	4	5	4	<b>13</b>	4	5	3	5	<b>17</b>
<b>48</b>	4	4	<b>8</b>	4	5	3	4	4	<b>20</b>	4	4	5	<b>13</b>	5	4	4	5	<b>18</b>
<b>49</b>	5	4	<b>9</b>	5	4	4	3	4	<b>20</b>	5	4	5	<b>14</b>	4	4	4	4	<b>16</b>

50	4	5	9	4	4	4	4	4	20	5	5	4	14	5	4	4	4	17
51	4	4	8	4	4	4	3	4	19	4	4	4	12	4	4	3	4	15
52	4	4	8	5	5	3	5	5	23	4	5	3	12	5	4	3	4	16
53	4	4	8	4	4	4	4	4	20	3	4	4	11	5	5	4	3	17
54	5	4	9	5	5	4	4	5	23	3	5	5	13	5	4	4	4	17
55	5	4	9	4	4	4	4	4	20	4	4	4	12	4	4	5	4	17
56	4	5	9	4	5	4	4	4	21	5	4	5	14	4	4	4	5	17
57	4	4	8	5	4	5	4	3	21	4	3	4	11	4	5	5	4	18
58	4	4	8	4	3	4	4	4	19	4	4	3	11	4	4	4	4	16
59	4	5	9	3	4	4	4	4	19	2	4	4	10	4	4	4	4	16
60	4	4	8	3	4	4	4	4	19	3	4	4	11	4	4	5	4	17
61	4	4	8	4	5	4	5	5	23	4	5	5	14	5	5	4	5	19
62	4	5	9	4	4	4	4	3	19	4	4	4	12	5	4	4	4	17
63	4	5	9	4	4	3	4	4	19	4	4	4	12	4	4	4	4	16
64	4	4	8	4	4	4	4	4	20	5	4	5	14	3	5	5	3	16
65	4	4	8	4	4	4	4	4	20	4	3	4	11	3	5	3	4	15
66	4	4	8	5	4	4	5	5	23	5	5	5	15	5	4	5	5	19
67	5	4	9	4	3	4	5	5	21	5	4	5	14	4	4	5	4	17
68	5	4	9	5	3	4	4	4	20	4	5	5	14	5	5	4	4	18
69	4	5	9	4	4	5	4	4	21	4	4	4	12	4	4	4	5	17
70	4	4	8	5	4	4	4	4	21	4	3	3	10	4	4	3	4	15
71	4	4	8	4	4	4	4	3	19	4	4	4	12	4	3	4	4	15
72	5	4	9	4	3	3	4	5	19	4	3	4	11	5	4	4	4	17
73	4	4	8	4	4	4	4	4	20	4	4	4	12	5	4	4	4	17
74	4	5	9	5	3	4	5	4	21	3	4	5	12	4	5	4	4	17
75	4	4	8	4	4	4	4	4	20	2	4	4	10	3	4	4	5	16
76	5	4	9	4	4	4	4	4	20	3	5	4	12	4	4	5	4	17

77	5	4	9	5	5	4	4	5	23	4	4	5	13	4	4	5	4	17
78	4	5	9	5	4	4	5	4	22	4	5	5	14	4	5	5	4	18
79	5	5	10	4	5	5	4	4	22	4	4	4	12	4	5	5	4	18
80	4	4	8	5	5	4	5	4	23	4	4	5	13	5	5	3	4	17
81	5	4	9	4	4	5	4	4	21	4	5	4	13	4	4	4	4	16
82	5	4	9	4	5	4	4	3	20	5	4	4	13	5	4	4	3	16
83	4	4	8	4	4	4	4	4	20	5	4	3	12	4	4	5	3	16
84	4	4	8	5	4	4	5	5	23	5	4	3	12	3	4	4	5	16
85	5	4	9	3	5	5	4	4	21	4	4	4	12	5	3	3	4	15
86	5	4	9	4	4	4	4	4	20	4	4	5	13	5	3	4	3	15
87	4	4	8	4	5	3	4	3	19	4	5	4	13	4	4	5	4	17
88	5	4	9	4	4	4	4	5	21	4	5	5	14	3	4	4	4	15
89	5	5	10	5	5	4	4	4	22	4	5	4	13	4	4	3	4	15
90	4	4	8	5	5	4	5	4	23	3	4	3	10	4	5	3	4	16
91	4	5	9	5	4	4	4	5	22	4	4	3	11	3	5	4	4	16
92	5	4	9	4	5	3	4	5	21	4	3	5	12	3	4	4	5	16
93	5	4	9	4	5	5	4	5	23	4	4	5	13	4	4	4	4	16
94	5	4	9	5	4	5	5	4	23	4	5	4	13	5	3	4	4	16
95	5	5	10	4	4	4	4	4	20	5	3	4	12	3	5	4	3	15
96	4	5	9	5	5	4	4	4	22	4	4	5	13	4	4	3	4	15
97	4	5	9	5	4	4	4	4	21	5	4	5	14	5	3	4	3	15
98	4	4	8	4	5	4	3	4	20	4	5	4	13	4	4	5	3	16
99	4	4	8	4	4	4	4	4	20	5	5	4	14	3	4	5	4	16
100	4	5	9	5	5	4	4	5	23	4	4	5	13	5	5	5	4	19



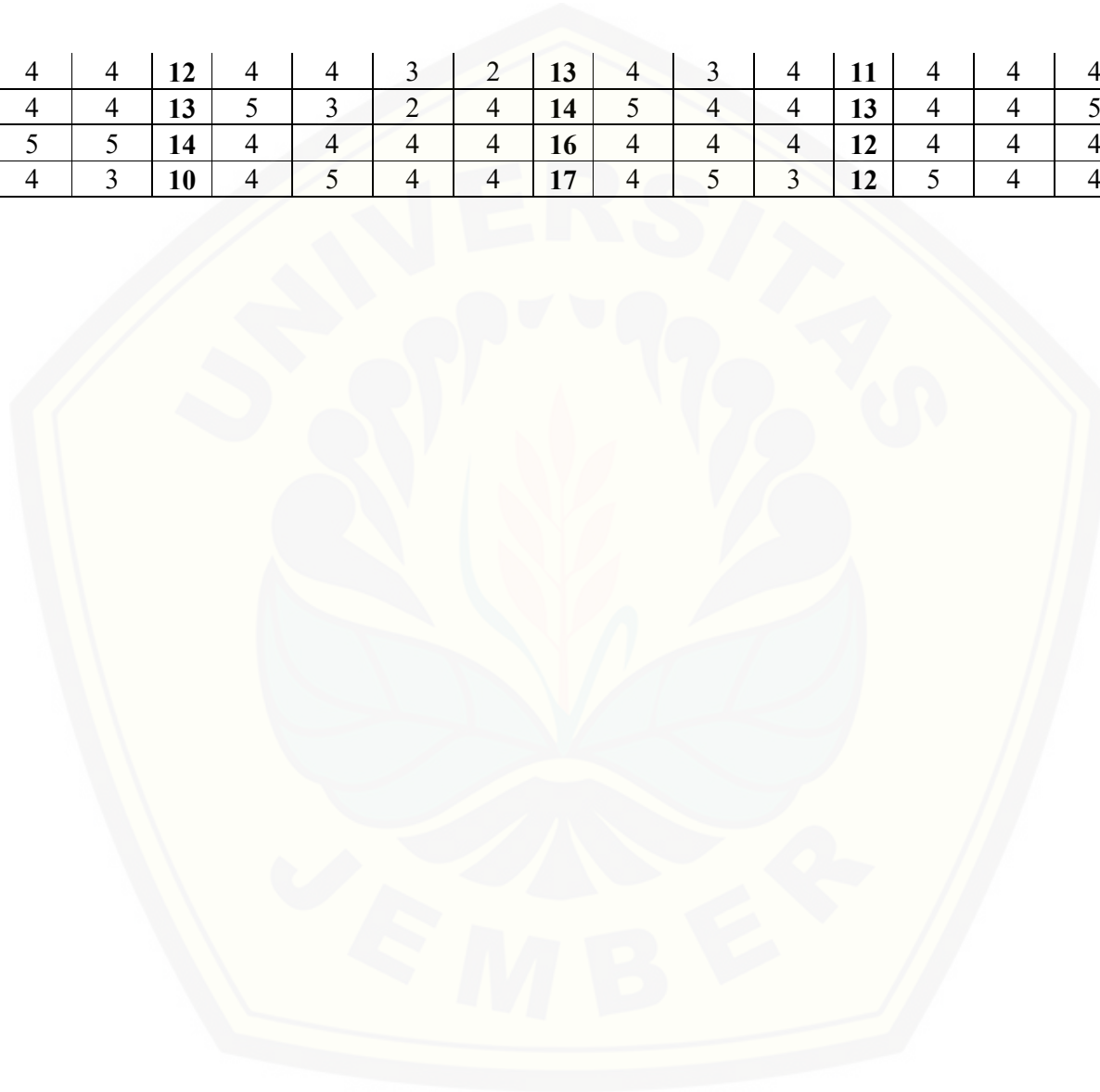
<b>NO</b>	<b>X5.1</b>	<b>X5.2</b>	<b>X5.3</b>	<b>X5</b>	<b>X6.1</b>	<b>X6.2</b>	<b>X6.3</b>	<b>X6.4</b>	<b>X6</b>	<b>X7.1</b>	<b>X7.2</b>	<b>X7.3</b>	<b>X7</b>	<b>X8.1</b>	<b>X8.2</b>	<b>X8.3</b>	<b>X8</b>
<b>1</b>	4	4	3	<b>11</b>	4	3	4	4	<b>15</b>	4	4	3	<b>11</b>	4	4	3	<b>11</b>
<b>2</b>	4	4	4	<b>12</b>	3	3	3	4	<b>13</b>	4	4	4	<b>12</b>	3	3	4	<b>10</b>
<b>3</b>	4	4	4	<b>12</b>	4	3	3	3	<b>13</b>	4	4	4	<b>12</b>	4	4	4	<b>12</b>
<b>4</b>	4	4	4	<b>12</b>	5	3	4	4	<b>16</b>	4	4	4	<b>12</b>	5	4	5	<b>14</b>
<b>5</b>	4	3	4	<b>11</b>	4	4	5	4	<b>17</b>	4	4	4	<b>12</b>	4	3	4	<b>11</b>
<b>6</b>	4	4	4	<b>12</b>	4	4	3	4	<b>15</b>	4	4	4	<b>12</b>	5	4	4	<b>13</b>
<b>7</b>	4	4	5	<b>13</b>	5	4	4	4	<b>17</b>	5	4	3	<b>12</b>	5	4	5	<b>14</b>
<b>8</b>	4	4	4	<b>12</b>	4	4	3	4	<b>15</b>	4	4	4	<b>12</b>	4	4	5	<b>13</b>
<b>9</b>	5	4	5	<b>14</b>	4	4	5	5	<b>18</b>	5	5	4	<b>14</b>	5	4	5	<b>14</b>
<b>10</b>	4	4	4	<b>12</b>	4	5	4	4	<b>17</b>	4	4	4	<b>12</b>	4	4	4	<b>12</b>
<b>11</b>	4	5	4	<b>13</b>	5	4	4	4	<b>17</b>	4	5	5	<b>14</b>	5	4	4	<b>13</b>
<b>12</b>	5	4	5	<b>14</b>	5	4	4	4	<b>17</b>	5	4	5	<b>14</b>	5	5	4	<b>14</b>
<b>13</b>	4	3	4	<b>11</b>	4	4	4	5	<b>17</b>	4	4	4	<b>12</b>	5	4	4	<b>13</b>
<b>14</b>	4	4	4	<b>12</b>	3	4	4	4	<b>15</b>	4	4	5	<b>13</b>	4	4	5	<b>13</b>
<b>15</b>	3	3	3	<b>9</b>	4	4	4	4	<b>16</b>	4	4	4	<b>12</b>	5	3	4	<b>12</b>
<b>16</b>	3	3	4	<b>10</b>	3	4	4	3	<b>14</b>	3	4	3	<b>10</b>	4	4	5	<b>13</b>
<b>17</b>	3	3	4	<b>10</b>	5	4	5	4	<b>18</b>	3	4	4	<b>11</b>	5	4	4	<b>13</b>
<b>18</b>	3	3	4	<b>10</b>	5	3	4	4	<b>16</b>	3	4	4	<b>11</b>	4	4	4	<b>12</b>
<b>19</b>	4	4	4	<b>12</b>	5	5	4	5	<b>19</b>	5	5	4	<b>14</b>	5	5	4	<b>14</b>
<b>20</b>	4	3	3	<b>10</b>	4	3	4	5	<b>16</b>	4	4	5	<b>13</b>	5	4	4	<b>13</b>
<b>21</b>	4	5	5	<b>14</b>	4	5	5	4	<b>18</b>	4	4	4	<b>12</b>	5	4	5	<b>14</b>

22	3	3	4	10	3	4	4	4	15	3	4	3	10	4	4	5	13
23	4	4	4	12	3	4	4	3	14	4	2	4	10	5	4	4	13
24	4	4	4	12	4	4	4	3	15	5	4	4	13	4	5	4	13
25	4	4	4	12	4	4	4	4	16	4	2	4	10	5	4	4	13
26	4	5	4	13	4	4	4	3	15	4	4	4	12	4	4	5	13
27	5	5	4	14	4	4	4	4	16	4	3	3	10	4	4	5	13
28	4	4	4	12	3	4	4	4	15	4	4	4	12	5	4	4	13
29	4	4	5	13	3	4	4	3	14	4	4	3	11	4	4	4	12
30	4	4	4	12	4	4	4	3	15	4	4	4	12	5	4	4	13
31	3	4	4	11	5	5	5	5	20	5	3	5	13	5	4	4	13
32	3	4	3	10	4	4	5	5	18	4	4	4	12	5	4	4	13
33	3	3	3	9	3	4	4	5	16	4	4	4	12	4	4	4	12
34	4	4	4	12	4	5	4	3	16	5	4	5	14	5	4	5	14
35	4	4	5	13	5	4	4	3	16	4	5	5	14	4	4	5	13
36	4	4	4	12	4	4	4	5	17	5	4	4	13	4	4	5	13
37	4	4	5	13	4	5	5	4	18	3	4	4	11	4	4	5	13
38	4	5	4	13	4	4	5	4	17	4	5	4	13	4	4	4	12
39	4	5	4	13	5	5	5	3	18	4	5	5	14	5	4	4	13
40	3	4	4	11	4	4	4	3	15	4	5	4	13	4	4	4	12
41	3	4	4	11	3	4	3	2	12	5	4	5	14	4	5	4	13
42	4	4	4	12	4	5	4	5	18	5	4	5	14	5	4	4	13
43	4	4	5	13	5	4	4	3	16	5	3	4	12	4	4	4	12
44	5	3	4	12	4	4	4	3	15	4	4	4	12	4	4	4	12
45	4	3	4	11	3	3	4	2	12	4	4	4	12	4	3	4	11
46	4	4	4	12	3	3	4	3	13	4	4	4	12	4	4	5	13

47	5	4	5	14	4	4	5	3	16	4	5	5	14	5	4	4	13
48	4	4	4	12	5	4	5	3	17	5	5	4	14	4	4	4	12
49	4	5	4	13	4	5	5	3	17	3	4	4	11	4	4	4	12
50	5	4	4	13	5	5	4	5	19	4	4	4	12	3	4	4	11
51	5	4	4	13	5	5	5	2	17	4	3	4	11	4	4	4	12
52	5	4	4	13	5	4	4	4	17	4	4	5	13	5	4	4	13
53	5	4	3	12	4	4	4	2	14	4	4	5	13	4	4	4	12
54	4	4	4	12	3	5	4	3	15	4	5	4	13	5	4	5	14
55	3	4	3	10	4	5	3	3	15	4	5	4	13	4	4	4	12
56	3	4	5	12	3	5	4	3	15	4	5	3	12	4	4	4	12
57	4	4	5	13	4	4	4	2	14	5	4	5	14	4	4	4	12
58	4	4	4	12	3	4	3	3	13	4	5	4	13	4	4	4	12
59	4	4	4	12	4	4	3	2	13	4	4	5	13	4	4	4	12
60	4	5	4	13	4	5	4	3	16	4	4	5	13	4	4	4	12
61	4	5	4	13	3	4	5	2	14	5	4	5	14	5	4	5	14
62	4	4	3	11	4	4	4	3	15	4	4	4	12	4	4	4	12
63	3	4	4	11	5	4	4	4	17	4	5	4	13	4	4	4	12
64	4	3	3	10	4	4	5	3	16	4	4	4	12	4	4	4	12
65	3	4	3	10	4	4	5	2	15	3	3	4	10	4	4	4	12
66	4	4	4	12	3	4	4	2	13	5	4	4	13	4	4	5	13
67	5	5	4	14	4	5	5	5	19	4	4	5	13	4	4	4	12
68	4	4	3	11	5	4	5	5	19	4	4	4	12	4	4	5	13
69	5	4	4	13	5	4	4	5	18	5	4	5	14	4	4	4	12
70	4	4	4	12	4	4	5	4	17	4	3	4	11	5	4	4	13
71	4	4	4	12	3	5	3	4	15	5	4	4	13	4	5	4	13

72	4	4	4	12	4	4	4	3	15	4	4	4	12	5	4	4	13
73	3	4	4	11	4	3	5	3	15	4	4	4	12	4	4	4	12
74	3	4	3	10	4	4	5	2	15	4	4	3	11	4	4	4	12
75	4	4	5	13	3	4	3	3	13	4	4	4	12	4	4	4	12
76	4	4	4	12	4	4	2	4	14	5	5	4	14	4	4	4	12
77	4	4	4	12	4	4	5	5	18	4	5	4	13	5	4	5	14
78	5	3	5	13	5	3	4	4	16	4	3	5	12	4	4	5	13
79	4	4	3	11	4	4	4	3	15	3	3	5	11	4	4	4	12
80	4	4	4	12	3	5	4	4	16	3	3	4	10	4	4	5	13
81	3	4	5	12	3	4	4	3	14	4	4	4	12	5	4	4	13
82	3	5	5	13	4	4	4	4	16	4	4	4	12	5	5	4	14
83	3	4	4	11	4	4	4	4	16	5	5	4	14	4	4	4	12
84	4	4	3	11	4	3	4	3	14	5	4	4	13	4	4	4	12
85	4	4	4	12	4	3	5	3	15	4	4	3	11	4	4	4	12
86	4	3	4	11	3	4	4	4	15	4	4	4	12	4	4	4	12
87	4	3	5	12	3	5	4	4	16	4	3	5	12	4	4	4	12
88	4	3	5	12	3	4	4	4	15	4	4	4	12	5	5	4	14
89	5	4	4	13	4	5	4	4	17	3	4	5	12	4	5	5	14
90	5	4	4	13	4	4	4	4	16	3	4	4	11	4	4	4	12
91	4	4	5	13	4	4	4	4	16	4	3	4	11	5	4	5	14
92	5	4	4	13	4	4	5	4	17	5	4	4	13	4	5	4	13
93	3	3	5	11	3	3	4	3	13	4	4	4	12	4	4	4	12
94	4	4	4	12	4	4	4	3	15	4	5	5	14	5	4	4	13
95	5	4	3	12	5	4	4	4	17	3	4	4	11	4	4	4	12
96	4	4	4	12	4	4	4	4	16	4	3	3	10	5	4	4	13

<b>97</b>	4	4	4	<b>12</b>	4	4	3	2	<b>13</b>	4	3	4	<b>11</b>	4	4	4	<b>12</b>
<b>98</b>	5	4	4	<b>13</b>	5	3	2	4	<b>14</b>	5	4	4	<b>13</b>	4	4	5	<b>13</b>
<b>99</b>	4	5	5	<b>14</b>	4	4	4	4	<b>16</b>	4	4	4	<b>12</b>	4	4	4	<b>12</b>
<b>100</b>	3	4	3	<b>10</b>	4	5	4	4	<b>17</b>	4	5	3	<b>12</b>	5	4	4	<b>13</b>

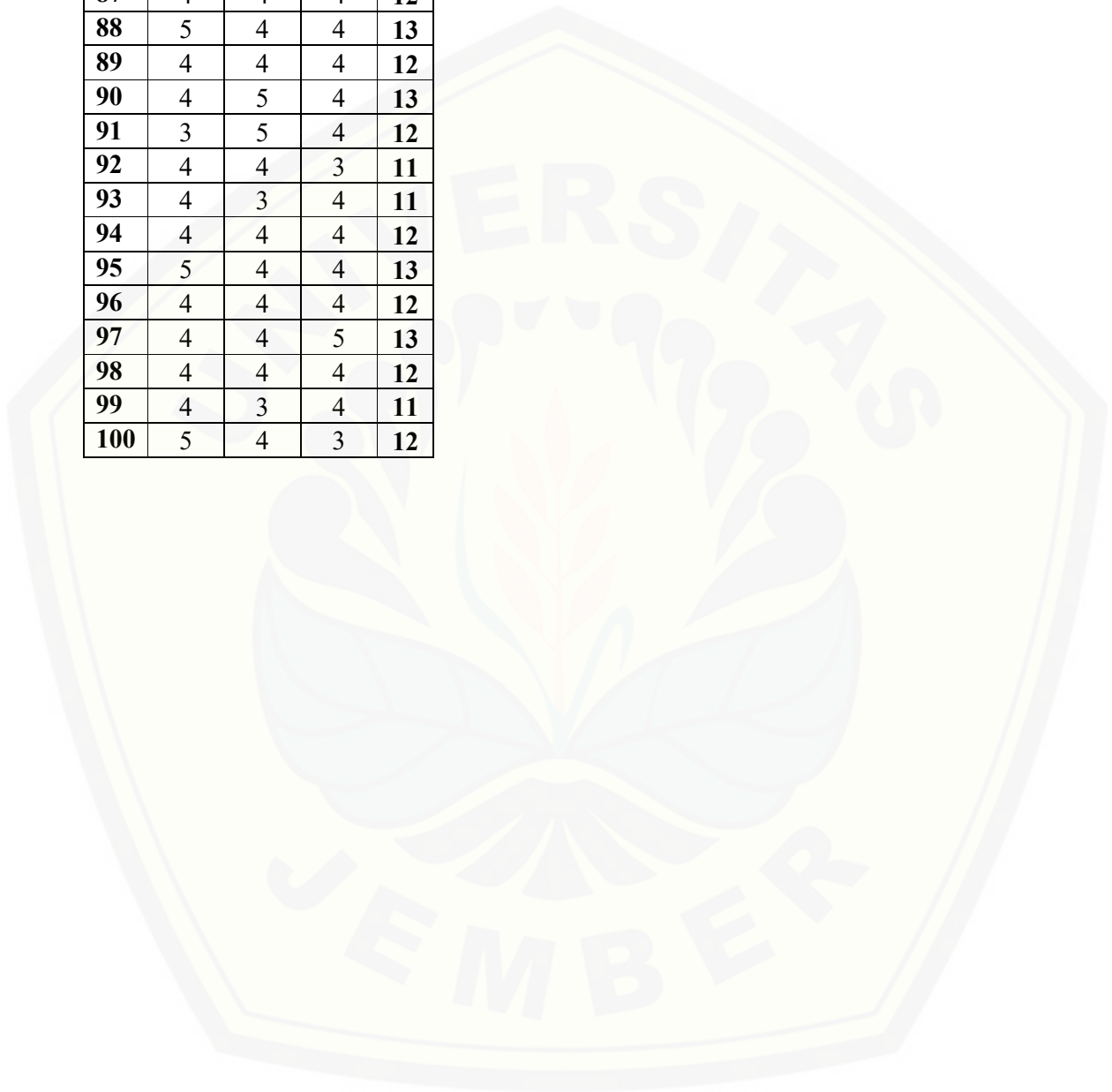




NO	Y.1	Y.2	Y.3	Y
1	4	2	4	10
2	4	2	4	10
3	4	2	4	10
4	4	2	4	10
5	4	4	4	12
6	4	4	4	12
7	4	4	5	13
8	4	4	4	12
9	5	5	5	15
10	4	4	4	12
11	4	4	4	12
12	5	5	5	15
13	4	4	4	12
14	5	4	4	13
15	3	4	4	11
16	4	4	4	12
17	4	4	4	12
18	4	4	4	12
19	5	5	5	15
20	4	4	4	12
21	5	3	4	12
22	5	4	4	13
23	4	4	4	12
24	4	4	4	12
25	4	4	5	13
26	4	4	4	12
27	4	4	4	12
28	4	4	4	12
29	4	4	5	13
30	3	5	3	11
31	4	5	4	13
32	4	4	5	13
33	4	4	4	12
34	4	4	4	12
35	5	4	4	13
36	4	5	4	13
37	4	4	4	12
38	5	4	4	13
39	4	4	4	12
40	3	5	4	12

41	4	4	4	12
42	5	4	5	14
43	4	4	4	12
44	4	4	4	12
45	4	4	3	11
46	4	4	4	12
47	4	5	5	14
48	4	5	4	13
49	4	4	4	12
50	4	5	4	13
51	4	4	4	12
52	4	5	4	13
53	4	4	4	12
54	4	4	4	12
55	4	3	4	11
56	5	5	4	14
57	5	4	4	13
58	4	4	3	11
59	4	4	4	12
60	3	3	4	10
61	4	5	5	14
62	4	4	3	11
63	4	4	4	12
64	4	4	5	13
65	4	4	3	11
66	5	5	4	14
67	4	4	5	13
68	4	4	4	12
69	4	3	4	11
70	4	3	4	11
71	4	4	4	12
72	4	5	3	12
73	3	4	4	11
74	4	4	4	12
75	4	5	4	13
76	4	4	5	13
77	5	4	4	13
78	4	3	3	10
79	4	4	4	12
80	4	4	4	12
81	4	4	5	13

<b>82</b>	4	4	4	<b>12</b>
<b>83</b>	4	3	3	<b>10</b>
<b>84</b>	3	5	4	<b>12</b>
<b>85</b>	4	4	5	<b>13</b>
<b>86</b>	4	4	4	<b>12</b>
<b>87</b>	4	4	4	<b>12</b>
<b>88</b>	5	4	4	<b>13</b>
<b>89</b>	4	4	4	<b>12</b>
<b>90</b>	4	5	4	<b>13</b>
<b>91</b>	3	5	4	<b>12</b>
<b>92</b>	4	4	3	<b>11</b>
<b>93</b>	4	3	4	<b>11</b>
<b>94</b>	4	4	4	<b>12</b>
<b>95</b>	5	4	4	<b>13</b>
<b>96</b>	4	4	4	<b>12</b>
<b>97</b>	4	4	5	<b>13</b>
<b>98</b>	4	4	4	<b>12</b>
<b>99</b>	4	3	4	<b>11</b>
<b>100</b>	5	4	3	<b>12</b>



**LAMPIRAN 3. IDENTITAS RESPONDEN****Umur**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	26.00	3	3.0	3.0	3.0
	30.00	3	3.0	3.0	6.0
	31.00	3	3.0	3.0	9.0
	38.00	7	7.0	7.0	16.0
	39.00	4	4.0	4.0	20.0
	40.00	3	3.0	3.0	23.0
	43.00	10	10.0	10.0	33.0
	44.00	13	13.0	13.0	46.0
	45.00	10	10.0	10.0	56.0
	46.00	4	4.0	4.0	60.0
	47.00	14	14.0	14.0	74.0
	48.00	7	7.0	7.0	81.0
	49.00	3	3.0	3.0	84.0
	50.00	7	7.0	7.0	91.0
	51.00	3	3.0	3.0	94.0
	52.00	6	6.0	6.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

**Jenis Kelamin**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	L	84	84.0	84.0	84.0
	P	16	16.0	16.0	16.0
	Total	100	100.0	100.0	

**Pendidikan**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SMA	19	19.0	19.0	19.0
	Diploma	25	25.0	25.0	44.0
	S1	54	54.0	54.0	98.0
	S2	2	2.0	2.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

**Profesi**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Pegawai BUMN	13	13.0	13.0	13.0
	Pegawai Swasta	30	30.0	30.0	43.0
	PNS	20	20.0	20.0	63.0
	Wiraswasta	37	37.0	37.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

**Lama Penggunaan eFiling**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	≤ 1 Tahun	61	61.0	61.0	61.0
	2 Tahun	23	23.0	23.0	84.0
	≥ 3 Tahun	16	16.0	16.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

## LAMPIRAN 4. DESKRIPSI JAWABAN RESPONDEN

**Descriptive Statistics**

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
X1.1	100	3.00	5.00	4.2600	.46319
X1.2	100	4.00	5.00	4.3000	.46057
X2.1	100	3.00	5.00	4.2900	.55587
X2.2	100	3.00	5.00	4.0500	.60927
X2.3	100	3.00	5.00	3.8100	.58075
X2.4	100	3.00	5.00	4.0600	.50891
X2.5	100	3.00	5.00	4.1500	.59246
X3.1	100	2.00	5.00	4.0100	.73161
X3.2	100	2.00	5.00	4.1000	.64354
X3.3	100	3.00	5.00	4.2700	.66447
X4.1	100	3.00	5.00	4.0700	.63968
X4.2	100	2.00	5.00	4.1000	.59459
X4.3	100	3.00	5.00	3.9600	.66545
X4.4	100	2.00	5.00	4.0000	.58603
X5.1	100	3.00	5.00	3.9600	.61824
X5.2	100	3.00	5.00	3.9500	.53889
X5.3	100	3.00	5.00	4.0400	.60168
X6.1	100	3.00	5.00	3.9700	.67353
X6.2	100	3.00	5.00	4.0700	.59041
X6.3	100	2.00	5.00	4.0900	.65281
X6.4	100	2.00	5.00	3.5900	.86568
X7.1	100	3.00	5.00	4.1000	.57735
X7.2	100	2.00	5.00	4.0200	.63532
X7.3	100	3.00	5.00	4.1300	.58006
X8.1	100	3.00	5.00	4.3300	.51355
X8.2	100	3.00	5.00	4.0500	.35887
X8.3	100	3.00	5.00	4.2400	.45216
Y.1	100	3.00	5.00	4.0900	.47344
Y.2	100	2.00	5.00	4.0200	.66636
Y.3	100	3.00	5.00	4.0600	.50891
Valid N (listwise)	100				



LAMPIRAN 5. HASIL UJI VALIDITAS

1. CORRELATIONS  
 /VARIABLES=X1.1 X1.2 X1  
 /PRINT=TWOTAIL NOSIG

**Correlations**

		X1.1	X1.2	X1
X1.1	Pearson Correlation	1	.009	.712**
	Sig. (2-tailed)		.925	.000
	N	100	100	100
X1.2	Pearson Correlation	.009	1	.708**
	Sig. (2-tailed)	.925		.000
	N	100	100	100
X1	Pearson Correlation	.712**	.708**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	
	N	100	100	100

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

2. CORRELATIONS  
 /VARIABLES=X2.1 X2.2 X2.3 X2.4 X2.5 X2  
 /PRINT=TWOTAIL NOSIG

**Correlations**

		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2
X2.1	Pearson Correlation	1	.016	.110	.152	.173	.513**
	Sig. (2-tailed)		.871	.277	.131	.085	.000
	N	100	100	100	100	100	100
X2.2	Pearson Correlation	.016	1	.227	.088	.119	.548**
	Sig. (2-tailed)	.871		.023	.384	.239	.000
	N	100	100	100	100	100	100
X2.3	Pearson Correlation	.110	.227	1	.210	.054	.582**
	Sig. (2-tailed)	.277	.023		.036	.591	.000
	N	100	100	100	100	100	100
X2.4	Pearson Correlation	.152	.088	.210	1	.204	.563**
	Sig. (2-tailed)	.131	.384	.036		.041	.000
	N	100	100	100	100	100	100
X2.5	Pearson Correlation	.173	.119	.054	.204	1	.568**
	Sig. (2-tailed)	.085	.239	.591	.041		.000
	N	100	100	100	100	100	100
X2	Pearson Correlation	.513**	.548**	.582**	.563**	.568**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100	100

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

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

3. CORRELATIONS  
 /VARIABLES=X3.1 X3.2 X3.3 X3  
 /PRINT=TWOTAIL NOSIG

		X3.1	X3.2	X3.3	X3
X3.1	Pearson Correlation	1	.019	.140	.647**
	Sig. (2-tailed)		.849	.165	.000
	N	100	100	100	100
X3.2	Pearson Correlation	.019	1	.149	.585**
	Sig. (2-tailed)	.849		.139	.000
	N	100	100	100	100
X3.3	Pearson Correlation	.140	.149	1	.667**
	Sig. (2-tailed)	.165	.139		.000
	N	100	100	100	100
X3	Pearson Correlation	.647**	.585**	.667**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100

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

4. CORRELATIONS  
 /VARIABLES=X4.1 X4.2 X4.3 X4.4 X4  
 /PRINT=TWOTAIL NOSIG

		X4.1	X4.2	X4.3	X4.4	X4
X4.1	Pearson Correlation	1	-.045	.030	.108	.529**
	Sig. (2-tailed)		.656	.764	.286	.000
	N	100	100	100	100	100
X4.2	Pearson Correlation	-.045	1	.163	.029	.526**
	Sig. (2-tailed)	.656		.104	.775	.000
	N	100	100	100	100	100
X4.3	Pearson Correlation	.030	.163	1	-.052	.571**
	Sig. (2-tailed)	.764	.104		.609	.000
	N	100	100	100	100	100
X4.4	Pearson Correlation	.108	.029	-.052	1	.485**
	Sig. (2-tailed)	.286	.775	.609		.000
	N	100	100	100	100	100
X4	Pearson Correlation	.529**	.526**	.571**	.485**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100

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

5. CORRELATIONS  
 /VARIABLES=X5.1 X5.2 X5.3 X5  
 /PRINT=TWOTAIL NOSIG

**Correlations**

		X5.1	X5.2	X5.3	X5
X5.1	Pearson Correlation	1	.176	.140	.694**
	Sig. (2-tailed)		.080	.164	.000
	N	100	100	100	100
X5.2	Pearson Correlation	.176	1	.100	.616**
	Sig. (2-tailed)	.080		.324	.000
	N	100	100	100	100
X5.3	Pearson Correlation	.140	.100	1	.646**
	Sig. (2-tailed)	.164	.324		.000
	N	100	100	100	100
X5	Pearson Correlation	.694**	.616**	.646**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100

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

6. CORRELATIONS  
 /VARIABLES=X6.1 X6.2 X6.3 X6.4 X6  
 /PRINT=TWOTAIL NOSIG

**Correlations**

		X6.1	X6.2	X6.3	X6.4	X6
X6.1	Pearson Correlation	1	.005	.190	.256	.612**
	Sig. (2-tailed)		.958	.058	.010	.000
	N	100	100	100	100	100
X6.2	Pearson Correlation	.005	1	.167	.116	.481**
	Sig. (2-tailed)	.958		.097	.250	.000
	N	100	100	100	100	100
X6.3	Pearson Correlation	.190	.167	1	.084	.570**
	Sig. (2-tailed)	.058	.097		.407	.000
	N	100	100	100	100	100
X6.4	Pearson Correlation	.256	.116	.084	1	.695**
	Sig. (2-tailed)	.010	.250	.407		.000
	N	100	100	100	100	100
X6	Pearson Correlation	.612**	.481**	.570**	.695**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100

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

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

7. CORRELATIONS  
 /VARIABLES=X7.1 X7.2 X7.3 X7  
 /PRINT=TWOTAIL NOSIG

		X7.1	X7.2	X7.3	X7
X7.1	Pearson Correlation	1	.160	.172	.677**
	Sig. (2-tailed)		.112	.087	.000
	N	100	100	100	100
X7.2	Pearson Correlation	.160	1	.020	.643**
	Sig. (2-tailed)	.112		.841	.000
	N	100	100	100	100
X7.3	Pearson Correlation	.172	.020	1	.602**
	Sig. (2-tailed)	.087	.841		.000
	N	100	100	100	100
X7	Pearson Correlation	.677**	.643**	.602**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100

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

8. CORRELATIONS  
 /VARIABLES=X8.1 X8.2 X8.3 X8  
 /PRINT=TWOTAIL NOSIG

		X8.1	X8.2	X8.3	X8
X8.1	Pearson Correlation	1	.129	.047	.714**
	Sig. (2-tailed)		.202	.643	.000
	N	100	100	100	100
X8.2	Pearson Correlation	.129	1	-.012	.515**
	Sig. (2-tailed)	.202		.902	.000
	N	100	100	100	100
X8.3	Pearson Correlation	.047	-.012	1	.580**
	Sig. (2-tailed)	.643	.902		.000
	N	100	100	100	100
X8	Pearson Correlation	.714**	.515**	.580**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100

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

9. CORRELATIONS  
 /VARIABLES=Y.1 Y.2 Y.3 Y  
 /PRINT=TWOTAIL NOSIG

		Correlations			
		Y.1	Y.2	Y.3	Y
Y.1	Pearson Correlation	1	.026	.145	.536**
	Sig. (2-tailed)		.795	.150	.000
	N	100	100	100	100
Y.2	Pearson Correlation	.026	1	.145	.714**
	Sig. (2-tailed)	.795		.149	.000
	N	100	100	100	100
Y.3	Pearson Correlation	.145	.145	1	.640**
	Sig. (2-tailed)	.150	.149		.000
	N	100	100	100	100
Y	Pearson Correlation	.536**	.714**	.640**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100

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



## LAMPIRAN 6. HASIL UJI RELIABILITAS

1. RELIABILITY  
 /VARIABLES=X1.1 X1.2 X1  
 /SCALE('ALL VARIABLES') ALL  
 /MODEL=ALPHA.

## Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	100	100.0

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

## Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.754	3

2. RELIABILITY  
 /VARIABLES=X2.1 X2.2 X2.3 X2.4 X2.5 X2  
 /SCALE('ALL VARIABLES') ALL  
 /MODEL=ALPHA.

## Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	100	100.0

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

## Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.704	6

3. RELIABILITY  
 /VARIABLES=X3.1 X3.2 X3.3 X3  
 /SCALE('ALL VARIABLES') ALL  
 /MODEL=ALPHA.

**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	100	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	100	100.0

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

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.723	4

4. RELIABILITY  
 /VARIABLES=X4.1 X4.2 X4.3 X4.4 X4  
 /SCALE('ALL VARIABLES') ALL  
 /MODEL=ALPHA.

**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	100	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	100	100.0

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

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.658	5

5. RELIABILITY  
 /VARIABLES=X5.1 X5.2 X5.3 X5  
 /SCALE('ALL VARIABLES') ALL  
 /MODEL=ALPHA.

**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	100	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	100	100.0

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

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.739	4

6. RELIABILITY  
 /VARIABLES=X6.1 X6.2 X6.3 X6.4 X6  
 /SCALE('ALL VARIABLES') ALL  
 /MODEL=ALPHA.

**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	100	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	100	100.0

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

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.716	5

7. RELIABILITY  
 /VARIABLES=X7.1 X7.2 X7.3 X7  
 /SCALE('ALL VARIABLES') ALL  
 /MODEL=ALPHA.

**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	100	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	100	100.0

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

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.729	4

8. RELIABILITY  
 /VARIABLES=X8.1 X8.2 X8.3 X8  
 /SCALE('ALL VARIABLES') ALL  
 /MODEL=ALPHA.

**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	100	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	100	100.0

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

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.700	4

9. RELIABILITY  
 /VARIABLES=Y.1 Y.2 Y.3 Y  
 /SCALE('ALL VARIABLES') ALL  
 /MODEL=ALPHA.

**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	100	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	100	100.0

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

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.722	4

## 7.1 Hasil Uji Normalitas

```

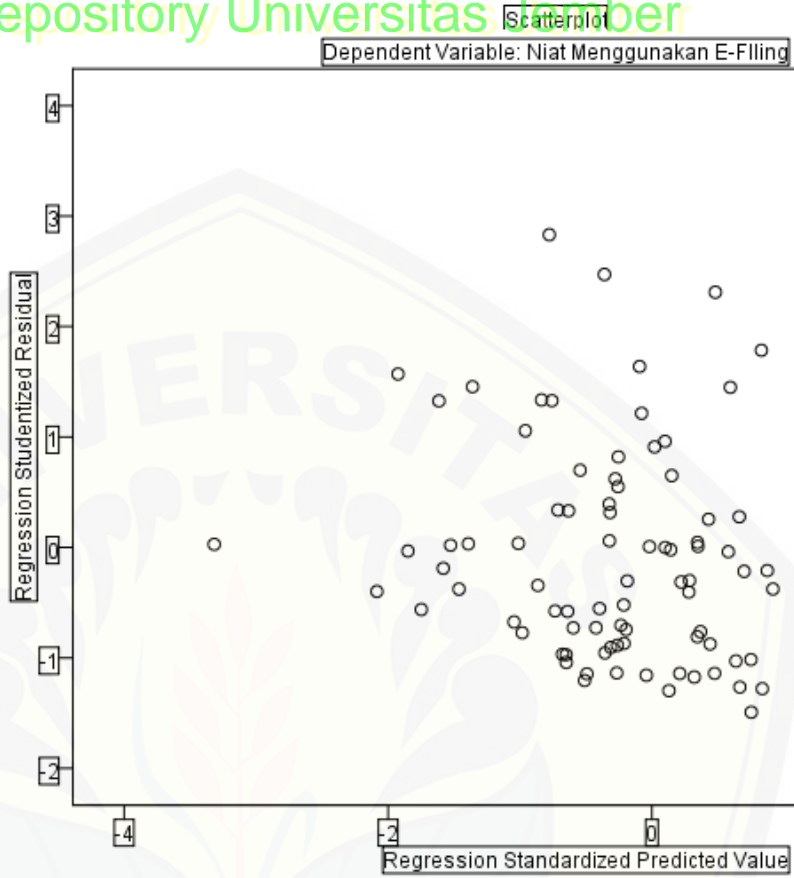
NPAR TESTS
  /K-S (NORMAL) =RES_1
  /MISSING ANALYSIS.
    
```

### One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	.91676371
Most Extreme Differences	Absolute	.067
	Positive	.039
	Negative	-.067
Test Statistic		.067
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 <sup>c,d</sup>

- a. Test distribution is Normal.
- b. Calculated from data.
- c. Lilliefors Significance Correction.
- d. This is a lower bound of the true significance.





## 7.3 Hasil Uji Multikolinearitas

Coefficients<sup>a</sup>

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	1.071	.026		2.676	.009		
	X1	.386	.158	.241	2.453	.016	.860	1.163
	X2	.210	.064	.315	3.281	.001	.824	1.214
	X3	.130	.081	.160	1.600	.113	.859	1.164
	X4	.238	.077	.297	3.079	.003	.715	1.399
	X5	.228	.090	.249	2.543	.013	.865	1.155
	X6	.151	.062	.239	2.442	.016	.863	1.158
	X7	.212	.090	.231	2.353	.021	.835	1.197
	X8	.449	.123	.347	3.660	.000	.807	1.240

a. Dependent Variable: Niat Menggunakan E-Filing

## LAMPIRAN 8. HASIL ANALISIS REGRESI

Model Summary<sup>b</sup>

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.549 <sup>a</sup>	.302	.240	.91933

a. Predictors: (Constant), X8, X4, X5, X2, X7, X6, X1, X3

b. Dependent Variable: Niat Menggunakan E-Filing

ANOVA<sup>a</sup>

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	33.200	8	4.150	4.910	.000 <sup>b</sup>
	Residual	76.910	91	.845		
	Total	110.110	99			

a. Dependent Variable: Niat Menggunakan E-Filing

b. Predictors: (Constant), X8, X4, X5, X2, X7, X6, X1, X3

Coefficients<sup>a</sup>

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.071	.026		2.676	.009
	X1	.386	.158	.241	2.453	.016
	X2	.210	.064	.315	3.281	.001
	X3	.130	.081	.160	1.600	.113
	X4	.238	.077	.297	3.079	.003
	X5	.228	.090	.249	2.543	.013
	X6	.151	.062	.239	2.442	.016
	X7	.212	.090	.231	2.353	.021
	X8	.449	.123	.347	3.660	.000

a. Dependent Variable: Niat Menggunakan E-Filing

## LAMPIRAN 9. HASIL UJI HIPOTESIS

9.1 Hasil Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )Model Summary<sup>b</sup>

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.549 <sup>a</sup>	.302	.240	.91933

a. Predictors: (Constant), X8, X4, X5, X2, X7, X6, X1, X3

b. Dependent Variable: Niat Menggunakan E-Filing

## 9.2 Hasil Uji F

ANOVA<sup>a</sup>

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	33.200	8	4.150	4.910	.000 <sup>b</sup>
	Residual	76.910	91	.845		
	Total	110.110	99			

a. Dependent Variable: Niat Menggunakan E-Filing

b. Predictors: (Constant), X8, X4, X5, X2, X7, X6, X1, X3

## 9.3 Hasil Uji t

Coefficients<sup>a</sup>

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.071	.026		2.676	.009
	X1	.386	.158	.241	2.453	.016
	X2	.210	.064	.315	3.281	.001
	X3	.130	.081	.160	1.600	.113
	X4	.238	.077	.297	3.079	.003
	X5	.228	.090	.249	2.543	.013
	X6	.151	.062	.239	2.442	.016
	X7	.212	.090	.231	2.353	.021
	X8	.449	.123	.347	3.660	.000

a. Dependent Variable: Niat Menggunakan E-Filing

## LAMPIRAN 10. R TABEL

N	The Level of Significance		N	The Level of Significance	
	5%	1%		5%	1%
3	0.997	0.999	38	0.320	0.413
4	0.950	0.990	39	0.316	0.408
5	0.878	0.959	40	0.312	0.403
6	0.811	0.917	41	0.308	0.398
7	0.754	0.874	42	0.304	0.393
8	0.707	0.834	43	0.301	0.389
9	0.666	0.798	44	0.297	0.384
10	0.632	0.765	45	0.294	0.380
11	0.602	0.735	46	0.291	0.376
12	0.576	0.708	47	0.288	0.372
13	0.553	0.684	48	0.284	0.368
14	0.532	0.661	49	0.281	0.364
15	0.514	0.641	50	0.279	0.361
16	0.497	0.623	55	0.266	0.345
17	0.482	0.606	60	0.254	0.330
18	0.468	0.590	65	0.244	0.317
19	0.456	0.575	70	0.235	0.306
20	0.444	0.561	75	0.227	0.296
21	0.433	0.549	80	0.220	0.286
22	0.432	0.537	85	0.213	0.278
23	0.413	0.526	90	0.207	0.267
24	0.404	0.515	95	0.202	0.263
25	0.396	0.505	100	0.195	0.256
26	0.388	0.496	125	0.176	0.230
27	0.381	0.487	150	0.159	0.210
28	0.374	0.478	175	0.148	0.194
29	0.367	0.470	200	0.138	0.181
30	0.361	0.463	300	0.113	0.148
31	0.355	0.456	400	0.098	0.128
32	0.349	0.449	500	0.088	0.115
33	0.344	0.442	600	0.080	0.105
34	0.339	0.436	700	0.074	0.097
35	0.334	0.430	800	0.070	0.091
36	0.329	0.424	900	0.065	0.086
37	0.325	0.418	1000	0.062	0.081



Lampiran 11. t Tabel

$P_{\alpha}$	0.25	0.10	0.05	0.025	0.01	0.005	0.001
df	0.50	0.20	0.10	0.050	0.02	0.010	0.002
81	0.67753	1.29209	1.66388	1.98969	2.37327	2.63790	3.19392
82	0.67749	1.29196	1.66365	1.98932	2.37269	2.63712	3.19262
83	0.67746	1.29183	1.66342	1.98896	2.37212	2.63637	3.19135
84	0.67742	1.29171	1.66320	1.98861	2.37156	2.63563	3.19011
85	0.67739	1.29159	1.66298	1.98827	2.37102	2.63491	3.18890
86	0.67735	1.29147	1.66277	1.98793	2.37049	2.63421	3.18772
87	0.67732	1.29136	1.66256	1.98761	2.36998	2.63353	3.18657
88	0.67729	1.29125	1.66235	1.98729	2.36947	2.63286	3.18544
89	0.67726	1.29114	1.66216	1.98698	2.36898	2.63220	3.18434
90	0.67723	1.29103	1.66196	1.98667	2.36850	2.63157	3.18327
91	0.67720	1.29092	1.66177	1.98638	2.36803	2.63094	3.18222
92	0.67717	1.29082	1.66159	1.98609	2.36757	2.63033	3.18119
93	0.67714	1.29072	1.66140	1.98580	2.36712	2.62973	3.18019
94	0.67711	1.29062	1.66123	1.98552	2.36667	2.62915	3.17921
95	0.67708	1.29053	1.66105	1.98525	2.36624	2.62858	3.17825
96	0.67705	1.29043	1.66088	1.98498	2.36582	2.62802	3.17731
97	0.67703	1.29034	1.66071	1.98472	2.36541	2.62747	3.17639
98	0.67700	1.29025	1.66055	1.98447	2.36500	2.62693	3.17549
99	0.67698	1.29016	1.66039	1.98422	2.36461	2.62641	3.17460
100	0.67695	1.29007	1.66023	1.98397	2.36422	2.62589	3.17374
101	0.67693	1.28999	1.66008	1.98373	2.36384	2.62539	3.17289
102	0.67690	1.28991	1.65993	1.98350	2.36346	2.62489	3.17206
103	0.67688	1.28982	1.65978	1.98326	2.36310	2.62441	3.17125
104	0.67686	1.28974	1.65964	1.98304	2.36274	2.62393	3.17045
105	0.67683	1.28967	1.65950	1.98282	2.36239	2.62347	3.16967
106	0.67681	1.28959	1.65936	1.98260	2.36204	2.62301	3.16890
107	0.67679	1.28951	1.65922	1.98238	2.36170	2.62256	3.16815
108	0.67677	1.28944	1.65909	1.98217	2.36137	2.62212	3.16741

## Lampiran 12. F Tabel

Titik Persentase Distribusi F untuk Probabilita = 0,05															
df untuk penyebut (N2)	df untuk pembilang (N1)														
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
91	3.95	3.10	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.94	1.90	1.86	1.83	1.80	1.78
92	3.94	3.10	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.94	1.89	1.86	1.83	1.80	1.78
93	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.93	1.89	1.86	1.83	1.80	1.78
94	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.93	1.89	1.86	1.83	1.80	1.77
95	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.93	1.89	1.86	1.82	1.80	1.77
96	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.19	2.11	2.04	1.98	1.93	1.89	1.85	1.82	1.80	1.77
97	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.19	2.11	2.04	1.98	1.93	1.89	1.85	1.82	1.80	1.77
98	3.94	3.09	2.70	2.46	2.31	2.19	2.10	2.03	1.98	1.93	1.89	1.85	1.82	1.79	1.77
99	3.94	3.09	2.70	2.46	2.31	2.19	2.10	2.03	1.98	1.93	1.89	1.85	1.82	1.79	1.77
100	3.94	3.09	2.70	2.46	2.31	2.19	2.10	2.03	1.97	1.93	1.89	1.85	1.82	1.79	1.77
101	3.94	3.09	2.69	2.46	2.30	2.19	2.10	2.03	1.97	1.93	1.88	1.85	1.82	1.79	1.77
102	3.93	3.09	2.69	2.46	2.30	2.19	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.85	1.82	1.79	1.77
103	3.93	3.08	2.69	2.46	2.30	2.19	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.85	1.82	1.79	1.76
104	3.93	3.08	2.69	2.46	2.30	2.19	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.85	1.82	1.79	1.76
105	3.93	3.08	2.69	2.46	2.30	2.19	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.85	1.81	1.79	1.76
106	3.93	3.08	2.69	2.46	2.30	2.19	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.84	1.81	1.79	1.76
107	3.93	3.08	2.69	2.46	2.30	2.18	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.84	1.81	1.79	1.76
108	3.93	3.08	2.69	2.46	2.30	2.18	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.84	1.81	1.78	1.76
109	3.93	3.08	2.69	2.45	2.30	2.18	2.09	2.02	1.97	1.92	1.88	1.84	1.81	1.78	1.76
110	3.93	3.08	2.69	2.45	2.30	2.18	2.09	2.02	1.97	1.92	1.88	1.84	1.81	1.78	1.76