



**ANALISIS PENERIMAAN *E-BILLING* MELALUI PENDEKATAN  
*TECHNOLOGY ACCEPTANCE MODEL (TAM)* PADA PENGUSAHA KENA  
PAJAK**

*Studi Empiris Pada Pengusaha Kena Pajak Yang Terdaftar Menggunakan e-Billing  
Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Di Jember*

**SKRIPSI**

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

**Oleh**

**Dodo Reza Sukma  
NIM 110810301143**

**JURUSAN AKUNTANSI  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS JEMBER**

**2015**

## PERSEMBAHAN

Segala puji bagi Allah SWT, dengan penuh rasa syukur dan kerendahan hati kupersembahkan skripsi ini kepada:

1. Ibu, Bapak, dan keluarga besarku tercinta yang senantiasa memberikan kasih sayang, dukungan, doa, dan pengorbanan yang tulus.
2. Guru-guruku sejak taman kanak-kanak, SD, SMP, SMA, hingga perguruan tinggi.
3. Sahabat-sahabatku, Kartika Chandra, Reza Alvionita , Husnia Novya Yuhaida, Novita Dewi, Mevina Marsella, Ulifa Izaturrohmah, Kokoh Mardiyanto ,Taufiqur Rahman Hidayatullah dan terakhir sweety Juniadi Suyono yang telah membantu, mendoakan, dan memberikan semangat selama di bangku perkuliahan.
4. Almamater Fakultas Ekonomi Universitas Jember.
5. Semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini.

**MOTO**

“Cukuplah Allah menjadi Penolong kami dan Allah adalah sebaik-baik Pelindung”  
(QS. Ali Imran: 173)

“Tidak ada balasan kebaikan kecuali kebaikan pula.”  
(QS. Ar-Rahman: 60)



**PERNYATAAN**

Saya yang bertandatangan dibawah ini:

Nama : Dodo Reza Sukma

NIM : 110810301143

Judul Skripsi : **ANALISIS PENERIMAAN *E-BILLING* MELALUI  
PENDEKATAN *TECHNOLOGY ACCEPTANCE MODEL (TAM)* PADA  
PENGUSAHA KENA PAJAK**

Konsentrasi : Sistem Informasi Akuntansi

Menyatakan bahwa skripsi yang telah saya buat merupakan hasil karya sendiri dan bukan karya jiplakan kecuali kutipan yang sudah saya sebutkan sumbernya. Saya bertanggung jawab atas keabsahan dan kebenaran isinya sesuai dengan sikap ilmiah yang harus dijunjung tinggi.

Demikian pernyataan ini saya buat sebenar-benarnya, tanpa ada tekanan dan paksaan dari pihak manapun serta saya bersedia menerima sanksi akademik jika dikemudian hari pernyataan ini tidak benar.

Jember, 8 Desember 2016

Yang menyatakan,

Dodo Reza Sukma  
NIM 110810301143

**SKRIPSI**

**ANALISIS PENERIMAAN *E-BILLING* MELALUI PENDEKATAN  
*TECHNOLOGY ACCEPTANCE MODEL (TAM)* PADA PENGUSAHA KENA  
PAJAK**

Oleh

Dodo Reza Sukma

NIM 110810301143

Pembimbing

Dosen Pembimbing I : Kartika, SE, M.Si, Ak.

Dosen Pembimbing II : Dr Yosefa Sayekti, M.Com, Ak

## TANDA PERSETUJUAN

Judul skripsi : ANALISIS PENERIMAAN *E-BILLING* MELALUI  
PENDEKATAN *TECHNOLOGY ACCEPTANCE MODEL (TAM)* PADA  
PENGUSAHA KENA PAJAK

Nama Mahasiswa : Dodo Reza Sukma

N I M : 110810301143

Jurusan : S1 AKUNTANSI

Tanggal Persetujuan : 28 November 2016

Pembimbing I

Pembimbing II,

Kartika, SE, M.Si, Ak.  
NIP. 198202072008122002

Dr Yosefa Sayekti, M.Com, Ak  
NIP. 196408091990032001

Ketua Program Studi S1-Akuntansi,

Dr Yosefa Sayekti, M.Com, Ak  
NIP. 196408091990032001

**PENGESAHAN**

**JUDUL SKRIPSI**

ANALISIS PENERIMAAN *E-BILLING* MELALUI PENDEKATAN  
*TECHNOLOGY ACCEPTANCE MODEL (TAM)* PADA PENGUSAHA KENA  
PAJAK

Yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama Mahasiswa : Dodo Reza Sukma

NIM : 110810301143

Jurusan : Akuntansi

telah dipertahankan di depan panitia penguji pada tanggal:

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

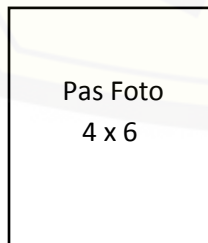
**SUSUNAN TIM PENGUJI**

**Ketua** : Dr. Agung Budi Sulistiyo SE, M.Si, Ak. : (.....)  
NIP. 197809272001121002

**Sekretaris** : Septarina Prita DS S.E., M.SA, Ak. : (.....)  
NIP. 198209122006042002

**Anggota** : Bunga Maharani, SE M.SA : (.....)  
NIP. 198267912206042004

Mengetahui,  
Dekan Fakultas Ekonomi  
Universitas Jember



Prof. Dr. Isti Fadah M.Si.  
NIP 196610201990022001

**Dodo Reza Sukma**

*Jurusan Akuntansi, Fakultas Ekonomi, Universitas Jember*

## **ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk memprediksi tingkat penerimaan *e-billing* oleh Pengusaha Kena Pajak yang terdaftar menggunakan *e-billing* di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jember. Model yang digunakan untuk menjelaskan penerimaan *e-billing* adalah *Technology Acceptance Model* (TAM) dengan lima konstruk utama yaitu persepsi pengguna terhadap kemudahan, persepsi pengguna terhadap kebermanfaatan, persepsi kondisi yang memfasilitasi, sikap pengguna terhadap penggunaan, dan minat perilaku menggunakan untuk menggunakan. Data yang digunakan adalah data primer dengan menggunakan kuesioner. Untuk uji statistik dan pengolahan data dilakukan dengan menggunakan *Partial Least Square* (smartPLS 3.2.3). Temuan penelitian menunjukkan bahwa: (1) persepsi pengguna terhadap kemudahan berpengaruh positif dan signifikan terhadap pengguna terhadap kebermanfaatan; (2) persepsi pengguna terhadap kemudahan berpengaruh positif dan signifikan terhadap sikap pengguna; (3) persepsi pengguna terhadap kebermanfaatan berpengaruh positif dan signifikan terhadap sikap pengguna; (4) kondisi yang memfasilitasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap sikap pengguna; (5) sikap pengguna berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat pengguna untuk menggunakan.

**Kata Kunci:** *e-billing*, *Technology Acceptance Model* (TAM), persepsi pengguna terhadap kemudahan, persepsi pengguna terhadap kebermanfaatan, kondisi yang memfasilitasi, sikap pengguna terhadap penggunaan, dan minat pengguna untuk menggunakan.



**Dodo Reza Sukma**

*Accounting Department, Economic Faculty, Jember University*

## **ABSTRACT**

*This research to predict the level of acceptance of e-billing by Taxable Person registered to use e-billing Tax Office Pratama Jember. The model that used to explain the acceptance of e-billing is the Technology Acceptance Model (TAM) with five main constructs, there are perceived ease of use, perceived usefulness, facilitating conditions, attitude toward using, and behavioral intention to use. This research used primary data which was obtained from the respondents through questionnaires which were used in the research. For statistical tools and data analyzed by using Partial Least Square (smartPLS 3.2.3). Research findings show that the: (1) perceived ease of use significantly influence on perceived usefulness; (2) perceived ease of use significantly influence on attitude toward using; (3) perceived usefulness significantly influence on attitude toward using; (4) facilitating conditions significantly influence on attitude toward using; (5) attitude toward using significantly influence on behavioral intense to use.*

*Key words: e-billing, Technology Acceptance Model (TAM), perceived ease of use, perceived usefulness, facilitating conditions, attitude toward using, behavioral intention to use*

## RINGKASAN

### **ANALISIS PENERIMAAN *E-BILLING* MELALUI PENDEKATAN *TECHNOLOGY ACCEPTANCE MODEL (TAM)* PADA PENGUSAHA KENA PAJAK**

(Studi Empiris Pada Pengusaha Kena Pajak Yang Terdaftar Menggunakan e-Billing Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Di Jember).

Dodo Reza Sukma; 110810301143; 2016; - halaman; Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Jember.

Transformasi informasi melalui layanan secara online dalam bidang pemerintahan memungkinkan pertukaran data dan informasi dapat dilakukan secara realtime dan cepat. Hal tersebut memberikan efisiensi bagi masyarakat dan pemerintah, selain itu transformasi teknologi informasi mengurangikerumitanbirokrasi dan kerumitan sistem.

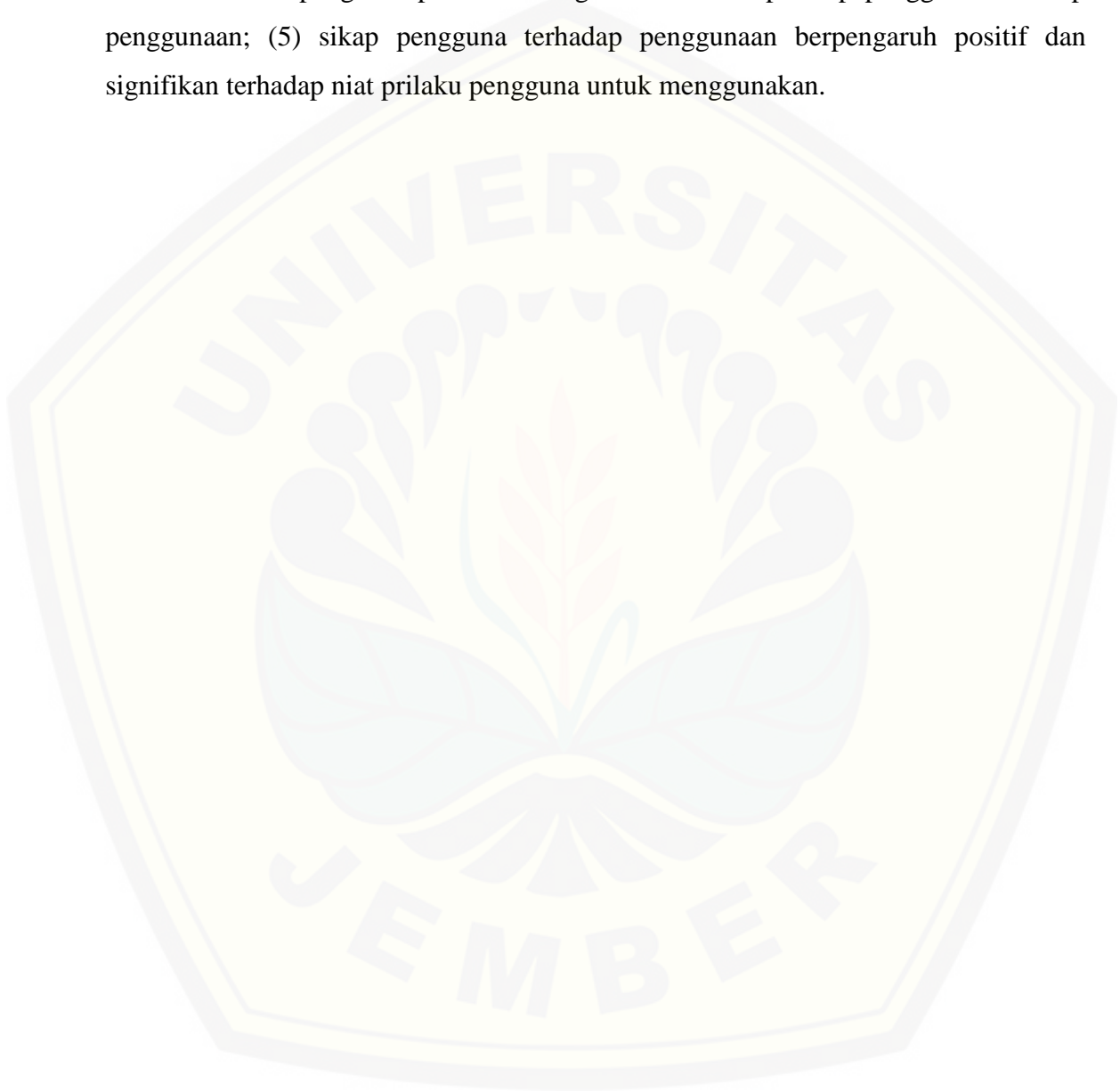
Di Indonesia, salah satu instansi yang sangat gencar melakukan transformasi dan modernisasi teknologi informasi adalah kementerian keuangan, salah satunya direktorat jenderal pajak. Di Indonesia pajak merupakan penerimaan Negara terbesar (APBN 2015). Pajak merupakan iuran rakyat kepada negara berdasarkan undang-undang dengan tidak mendapat jasa timbal yang langsung dapat ditunjuk dan digunakan untuk membiayai pengeluaran umum dan pembangunan. DJP melakukan modernisasi sistem perpajakan guna meningkatkan kualitas pelayanan perpajakan sehingga dapat meningkatkan penerimaan negara. Modernisasi perpajakan meliputi reformasi kebijakan, reformasi administrasi, dan reformasi pengawasan. Salah satu modernisasi dibidang perpajakan adalah implementasi e-billing. Pemberlakuan e-billing merupakan kelanjutan pembenahan administrasi Surat Setoran Pajak (SSP). Sistem pembayaran elektronik (*billing system*) berbasis modul penerimaan negara generasi pertama (MPN-G1) yang digunakan *e-billing* DJP dan mekanisme

pembayaran pajak lainnya yang selama ini digunakan. Kemudian menjadi MPN-G2 merupakan sistem penerimaan negara yang menggunakan surat setoran elektronik berdasarkan pada sistem *billing*

Pemberlakuan *e-billing* yang dilandasi oleh Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-26/PJ/2014 akan diterapkan pada seluruh PKP di pulau Jawa dan Bali pertanggal 1 Juni 2016. Pulau Jawa dan Bali dipilih menjadi wilayah uji coba *e-billing* karena transaksi ekonomi masih terpusat di Jawa dan Bali. *e-billing* dikembangkan oleh DJP sebagai bagian dari komitmen organisasi yang erintegrasi bersama dengan sumber daya manusia, teknologi untuk menciptakan kemudahan, kenyamanan, dan keamanan bersama guna memaksimalkan pembayaran Pajak demi tercapainya kemakmuran dan kesejahteraan masyarakat.

Dalam penerapan sistem informasi faktor terpenting yang harus diperhatikan adalah teknologi informasi itu sendiri dan pengguna dari sistem informasi tersebut. Penelitian ini berusaha memprediksi penerimaan dari *e-billing* dengan menggunakan Technology Acceptance Model (TAM) pada Pengusaha Kena Pajak yang Terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jember. Penggunaan model TAM didasarkan pada pendapat Venkatesh dan Davis(2000) yang menyatakan bahwa sejauh ini TAM merupakan sebuah konsep yang dianggap paling baik dalam menjelaskan perilaku user terhadap sistem teknologi informasi baru. Penelitian ini menggunakan lima konstruk utama yaitu persepsi pengguna terhadap kemudahan, persepsi pengguna terhadap kebermanfaatan, kondisi yang memfasilitasi, sikap pengguna terhadap penggunaan, dan niat perilaku pengguna untuk menggunakan. Metode Pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan kuisisioner. Uji instrument penelitian menggunakan uji validitas dan reliabilitas. Analisa data pada penelitian ini menggunakan PLS (Partial Least Square). Hasil penelitian menunjukkan bahwa: (1) persepsi pengguna terhadap kemudahan berpengaruh positif dan signifikan terhadap persepsi pengguna terhadap kebermanfaatan; (2) persepsi pengguna terhadap kemudahan berpengaruh positif dan signifikan terhadap sikap pengguna terhadap

penggunaan (3) persepsi pengguna terhadap kebermanfaatan berpengaruh positif dan signifikan terhadap sikap pengguna terhadap penggunaan; (4) kondisi yang memfasilitasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap sikap pengguna terhadap penggunaan; (5) sikap pengguna terhadap penggunaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap niat perilaku pengguna untuk menggunakan.



## PRAKATA

Puji syukur atas kehadiran Allah SWT yang senantiasa memberikan nikmat hidup, kasih sayang, kemudahan dan kelancaran, serta segala hal yang terbaik untuk hambanya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini sesuai dengan waktu yang direncanakan. Sholawat serta salam tetap tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW beserta keluarga dan sahabatnya.

Penyelesaian skripsi ini tidak terlepas dari upaya, doa, dukungan, dan bimbingan dari keluarga maupun dosen pembimbing serta pihak lainnya. Pada kesempatan ini penulis dengan sepenuh hati mengucapkan terima kasih yang tak terhingga kepada:

1. Allah SWT yang telah memberikan petunjuk, kesabaran, pengetahuan, dan segalanya. Terima kasih atas rahmat, ridho, dan Barokah yang Engkau berikan, sehingga saya bisa menyelesaikan tugas akhir ini dengan baik.
2. Dr. H. M. Fathorrozi, M.Si. Selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Jember.
3. Dr. Alwan Sri Kustono, SE, M.Si, Ak. Selaku Ketua Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Jember.
4. Dr Yosefa Sayekti, M.Com, Ak. Selaku Ketua Program Studi S1 Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Jember.
5. Ibu Kartika, SE, M.Si, Ak.\_selaku Dosen Pembimbing I dan Dr Yosefa Sayekti, M.Com, Ak. Selaku Dosen Pembimbing II yang telah meluangkan waktu, pikiran, dan perhatian dalam penulisan skripsi ini.
6. Bapak Nur Hisamuddin, SE, M.Si, Ak. selaku Dosen Pembimbing Akademik.
7. Seluruh Bapak dan Ibu dosen beserta staf karyawan Fakultas Ekonomi Universitas Jember.
8. Pegawai KPP Jember mbak Leni yang sudah membantu dalam mengurus surat penelitian.

9. Ibu, terimakasih telah menjadi inspirasi dan semangat hidupku. Terimakasih banyak atas kasih sayang yang kau berikan selama hidupmu.
10. Bapak, kakak, yang selalu mencurahkan kasih sayang, doa, semangat, dan segalanya yang tak pernah ada habisnya.
11. Sahabat hidupku Juniadi Suyono beserta keluarganya, terimakasih atas doa, semangat, kasih sayang, dan perhatian yang tiada henti.
12. Sahabat-sahabatku yaitu, Husnia Novya, Novita Dewi, Reza Alvionita, Kartika Chandra Prilili, Ulifa, Taufik dan Kokoh terimakasih telah memberikan semangat, rasa perhatian dan mencurahkan kasih sayang kalian layaknya keluarga selama ini.
13. Sahabat-sahabatku KKN 2014 Desa Sumberpakem Kecamatan Sumberjambe khususnya Deta Prayogi yang selalu mengingatkanku skripsi, terimakasih telah memberikan doa, dukungan, dan semangat.
14. Teman-teman Akuntansi 2011 terima kasih untuk kebersamaannya selama menjadi mahasiswa di Fakultas Ekonomi Universitas Jember.
15. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu yang telah membantu, dan mendoakan sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.

Semoga Allah SWT. senantiasa memberikan karunia, taufiq, dan hidayah-Nya untuk kita semua dan segala apa yang kita kerjakan memperoleh keridhoan dan kemudahan. Penulis menerima kritik dan saran dari semua pihak untuk kesempurnaan skripsi ini. Akhir kata, penulis mengucapkan terima kasih dan permohonan maaf atas segala kesalahan.

Jember, 19 Desember 2016

Penulis

**DAFTAR ISI**

	Halaman
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	i
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN</b> .....	ii
<b>HALAMAN MOTO</b> .....	iii
<b>HALAMAN PERNYATAAN</b> .....	iv
<b>HALAMAN PEMBIMBINGAN</b> .....	v
<b>HALAMAN PERSETUJUAN</b> .....	vi
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	vii
<b>ABSTRAK</b> .....	viii
<b>ABSTRACT</b> .....	ix
<b>RINGKASAN</b> .....	x
<b>PRAKATA</b> .....	xiii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	xv
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xviii
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xix
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xxi
<b>BAB 1. PENDAHULUAN</b> .....	1
<b>1.1 Latar Belakang Masalah</b> .....	1
<b>1.2 Rumusan Masalah</b> .....	8
<b>1.3 Tujuan Penelitian</b> .....	9
<b>1.4 Manfaat Penelitian</b> .....	10
<b>BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	11
<b>2.1 Landasan Teori</b> .....	11
2.1.1 Pengertian Sistem .....	11
2.1.2 Pengertian Pajak .....	13
2.1.3 Macam-macam Pajak .....	14

2.1.4 Fungsi Pajak.....	15
2.1.5 Asas-Asas Pemungutan Pajak.....	16
2.1.6 Jenis Pajak .....	17
2.1.7 Surat Setoran Pajak.....	19
2.1.8 Cara Pembayaran Pajak denga SSP .....	20
2.1.9 Sistem Pembayaran Pajak <i>Online e-billing</i> .....	21
2.1.10 TRA ( <i>Theory of Reasoned Action</i> ) .....	30
2.1.11 TPB ( <i>Theory of Planned Behaviour</i> ).....	31
2.1.12 TAM ( <i>Technology Accaptance Model</i> ) .....	33
<b>2.2 Penelitian Terdahulu</b> .....	39
<b>2.3 Kerangka Pemikiran</b> .....	42
<b>2.4 Hipotesis</b> .....	43
2.4.1 Pengaruh Persepsi kemudahan terhadap persepsi kebermanfaatan .....	43
2.4.2 Pengaruh Persepsi kemudahan terhadap sikap pengguna	44
2.4.3 Pengaruh Persepsi kebermanfaatan terhadap sikap pengguna .....	45
2.4.4 Pengaruh kondisi yang memfasilitasi terhadap sikap pengguna .....	46
2.4.5 Pengaruh sikap pengguna terhadap minat pengguna .	47
<b>BAB 3. METODE PENELITIAN</b> .....	49
<b>3.1 Jenis Penelitian</b> .....	49
<b>3.2 Populasi san Sampel</b> .....	49
<b>3.3 Jenis dan Sumber Data</b> .....	50
<b>3.4 Variabel Penelitian dan Definisi Operasi</b> .....	50
3.4.1 Variabel Eksogen.....	50
3.4.2 Variabel Endogen .....	52
<b>3.5 Instrumen Penelitian</b> .....	56



<b>3.6 Metode Analisis Data</b> .....	56
3.6.1 Statistik Deskriptif.....	56
3.6.2 Pengujian Instrumen .....	57
3.6.2.1 Kualitas Isi.....	57
3.6.2.2 Uji Validitas.....	57
3.6.2.3 Uji Reabilitas .....	58
3.6.3 Pengujian Hipotesis Penelitian .....	59
<b>3.7 Kerangka Pemecahan Masalah</b> .....	63
<b>BAB 4. HASIL DAN PEMBAHASAN</b> .....	64
<b>4.1 Gambaran Umum Pengusaha Kena Pajak</b> .....	65
<b>4.2 Gambaran Umum Objek Koesioner</b> .....	66
<b>4.3 Gambaran Umum Responden</b> .....	65
<b>4.4 Statistik Deskriptif Variabel Penelitian</b> .....	67
<b>4.5 Pengujian Kualitas Data</b> .....	73
4.5.1 Pengujian Instrumen .....	73
4.5.2 Kualitas Isi.....	74
4.5.3 Uji Validitas.....	74
4.5.4 Uji Reabilitas .....	78
<b>4.6 Pengujian Hipotesis Penelitian</b> .....	80
<b>4.7 Pembahasan</b> .....	87
<b>BAB 5. KESIMPULAN, KETERBATASAN, DAN SARAN</b> .....	92
<b>5.1 Kesimpulan</b> .....	92
<b>5.2 Keterbatasan</b> .....	94
<b>5.3 Saran</b> .....	94
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	95

**DAFTAR GAMBAR**

	Halaman
Gambar 2.1 Alur Pembayaran Pajak Secara <i>Online</i> .....	21
Gambar 2.2 TRA ( <i>Theory of Reasoned Action</i> ).....	29
Gambar 2.3 TPB ( <i>Theory of Planned Behavioral</i> ) .....	30
Gambar 2.4 Model TAM .....	33
Gambar 2.5 Kerangka Pemikiran.....	40
Gambar 3.1 Kerangka Pemecahan Masalah .....	62
Lampiran 7 Hasil Pengujian PLS.....	114

**LAMPIRAN**

	Halaman
Lampiran 1 Kuesioner Penelitian .....	120
Lampiran 2 Hasil Statistis Deskriptif Data Responden .....	124
Lampiran 3 Hasil Outer Loading dengan PLS 3.2.3 .....	126
Lampiran 4 Hasil Cross Loading Factors dengan PLS 3.2.3 .....	127
Lampiran 5 Hasil Overview, Latent Variabel Correlations, dan Path Coefficients dengan PLS 3.2.3 .....	128
Lampiran 6 Hasil Pengujian PLS.....	129
Lampiran 7 Jawaban Responden atas Penelitian .....	130
Lampiran 8 Nama Pengusaha Kena Pajak .....	135

**DAFTAR TABEL**

	Halaman
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu .....	37
Tabel 2.2 Parameter Uji Validitas dalam Model PLS.....	56
Tabel 4.1 Penyebaran Kuisisioner .....	64
Tabel 4.2 Profil Responden .....	65
Tabel 4.3 Kategori Rata-Rata Jawaban Responden .....	66
Tabel 4.4 Kategori Rata-Rata Jawaban Reasponden untuk PEU.....	67
Tabel 4.5 Kategori Rata-Rata Jawaban Reasponden untuk PU .....	68
Tabel 4.6 Kategori Rata-Rata Jawaban Reasponden untuk FC .....	69
Tabel 4.7 Kategori Rata-Rata Jawaban Reasponden untuk AT.....	70
Tabel 4.8 Kategori Rata-Rata Jawaban Reasponden untuk ANT.....	71
Tabel 4.9 Uji Validitas Konvergen .....	74
Tabel 4.10 Uji Validitas Konvergen (Revisi) .....	75
Tabel 4.11 Uji <i>Discriminant Validity</i> .....	76
Tabel 4.12 Uji Reliabilitas .....	78
Tabel 4.13 <i>Average Variance Extranted</i> (AVE).....	78
Tabel 4.14 R-square .....	79
Tabel 4.15 Result For Inner Weight H1 .....	81
Tabel 4.16 Result For Inner Weight H2.....	82
Tabel 4.17 Result For Inner Weight H3.....	83
Tabel 4.18 Result For Inner Weight H4.....	84
Tabel 4.19 Result For Inner Weight H5.....	85

## BAB 1 PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Pada era globalisasi yang berkembang pesat, maka dibutuhkan sebuah inovasi. Begitu juga dengan teknologi juga terus mengalami perkembangan yang semakin canggih. Sedangkan kebutuhan informasi yang harus sesuai dengan kebutuhan personal. Untuk mengimbangi hal tersebut, sebuah perusahaan harus mengikuti perkembangan masa kini, karena suatu perusahaan selalu bergantung dengan sistem informasi untuk dapat melakukan aktivitas yang lebih efisien dan berdaya saing tinggi.

Selain itu informasi merupakan sumber daya bagi perusahaan untuk melakukan aktivitas di dalam suatu perusahaan. Informasi berkualitas dapat terwujud dan perancangan sistem informasi yang baik, perusahaan yang besar bahkan menginvestasikan sumber daya untuk meningkatkan produktivitas melalui penyediaan aplikasi canggih dalam sistem informasi perusahaan (Baran, Davis dan Dennis K, 2009). Sistem informasi akan memudahkan para akuntan manajemen untuk memperoleh informasi keuangan yang dapat dipercaya, relevan, tepat waktu, dapat di pahami dan teruji, yang dapat membantu dalam proses pengambilan keputusan (Handayani,2007).

Kombinasi dari kumpulan individu, *hardware*, *software*, jaringan komunikasi, serta sumber daya data yang mengumpulkan, mengubah, dan mendistribusikan informasi dalam sebuah organisasi merupakan sistem informasi (O'Brien,2006:7). Informasi yang diperoleh dari pemrosesan informasi akan dapat digunakan sebagai bahan dalam pengambilan keputusan oleh para pemegang kewenangan dalam rangka memajukan perusahaan (Rosani,2011).

Selain sistem informasi, sebuah sistem teknologi yang canggih sangat berguna suatu perusahaan. Elektronik merupakan alat yang dibuat berdasarkan prinsip

elektronika serta hal atau benda yang menggunakan alat. Menurut kamus Indonesia elektronik merupakan alat yang dibuat berdasarkan prinsip elektronika hal atau benda yang menggunakan alat-alat yang dibentuk atau bekerja atas dasar elektronika. Elektronik salah satu dari sumber daya informasi bagi perusahaan guna mencapai suatu sistem yang efektif dan efisien.

Dalam Undang-Undang Republik Indonesia No 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik menjelaskan bahwa informasi elektronika adalah suatu atau sekumpulan data elektronik termasuk, tetapi tidak terbatas tulisan, suara, gambar, peta, rancangan, foto, electronic data interchange (EDJ), surat elektronik (*electronic mail*), telegram, teleks, telecopy atau sejenisnya, huruf, tanda, angka, kode akses, simbol, atau perforasi yang telah diolah yang memiliki arti atau dapat dipahami oleh orang yang mampu memahami. Sedangkan sistem elektronik adalah srangkaian perangkat dan prosedur elektronik yang berfungsi mempersiapkan, mengumpulkan, mengolah, menganalisis, menyimpan, menampilkan, mengumumkan, mengirimkan, dan atau menyebarkan informasi elektronik. Di dalam asas dan tujuan yaitu pemanfaatan teknologi informasi dan transaksi elektronik dilaksanakan berdasarkan asas kepastian hukum, manfaat, kehati-hatian, iktikad baik, dan kebebasan memilih teknologi atau netral teknologi. Selain itu, informasi, dokumen, dan tanda tangan elektronik yang merupakan salah satu proses dalam sistem elektronik. Dalam Undang-Undang tentang Informasi dan Elektronik berisi penyelenggaraan sertifikasi elektronik dan sistem elektronik, transaksi elektronik, nama domain, hak kekayaan intelektual, dan perlindungan hak pribadi, perbuatan yang dilarang, penyelesaian sengketa, peranan pemerintah dan peran masyarakat, penyidikan, ketentuan pidana, dan ketentuan peralihan. Sehingga perusahaan dalam merancang sebuah sistem yang baru harus sesuai dengan Undang-Undang yang telah di terapkan di Indonesia.

Menurut Badan Pusat Statistik tahun 2014, Indonesia merupakan negara dengan luas wilayah geografi 1.910.931,32 km<sup>2</sup> dan memiliki penduduk sebanyak

248.818.100 orang. Indonesia masuk ke dalam katagori negara berkembang yang memiliki banyak potensi ekonomi. Sehingga banyak terdapat industri-industri dari berbagai sektor terdapat di Indonesia. Banyak investor-investor asing yang menanamkan modalnya di Indonesia. Jumlah perusahaan yang ada di indonesia menurut data Badan Pusat Statistik tahun 2012 sekitar 23.257unit terus berkembang sampai tahun 2014. Begitu banyak juga perusahaan yang akan melakukan berbagai transaksi teknologi internet di Indonesia. Pesatnya pengguna teknologi internet terus meningkat di Indonesia dari tahun ke tahun. Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII) bersama Badan Pusat Statistik (BPS) mengungkapkan jumlah pengguna internet di Indonesia tumbuh signifikan hingga mencapai 71,19 juta orang hingga akhir tahun 2013. Jumlah tersebut berarti tumbuh 13 persen dibandingkan catatan akhir 2012 yang sebanyak 63 juta orang ([www.merdeka.com](http://www.merdeka.com)).

Sebagian besar negara di dunia menjadikan pajak sebagai tulang punggung untuk membiayai roda pemerintahan. Indonesia turut menjadikan pajak sebagai tulang punggung untuk membiayai roda pemerintahan. Kebutuhan Anggaran Penerimaan dan Belanja Negara (APBN) yang terus meningkat setiap tahun tentu perlu diimbangi penerimaan pajak yang terus meningkat pula. Meningkatnya beban APBN yang ditanggung oleh sektor pajak menyebabkan Direktorat Jenderal Pajak (DJP) terus memperbaiki kinerjanya guna dapat memaksimalkan pendapatan negara di sektor pajak. (Andrian, Kertahadi, dan Susilo 2012)

Salah satu wujud nyata yang dilakukan adalah dengan melakukan reformasi perpajakan. Reformasi perpajakan juga memperhatikan perkembangan era globalisasi yang berlangsung begitu cepat, tidak terkecuali dalam hal perkembangan teknologi informasi. Salah satu wujud penerapan teknologi informasi dilingkungan Direktorat Jenderal Pajak adalah penerapan uji coba *Billing System* dalam proses pembayaran pajak. Menurut peraturan Menteri Keuangan No 60/PMK.05/2011 *Billing System* adalah serangkaian proses yang meliputi kegiatan pendaftaran peserta billing, pembuatan kode billing, pembayaran berdasarkan kode billing dan rekonsiliasi billing

dalam sistem modul penerimaan negara. *Billing system* pertama di uji coba pada tahun 2011 dilakukan kantor pelayanan pajak Malang dan hanya 16 wajib pajak yang menggunakan *Billing System*. Awal tahun 2013 tepatnya setelah Direktur Jenderal Pajak mengeluarkan Keputusan Jenderal Pajak Nomor KEP-09/PJ/2013 Tentang Penunjukan Kantor Pelayanan Pajak dan Wajib Pajak Dalam Rangka Uji Coba Penerapan Sistem Pembayaran Pajak Secara Elektronik (*Billing System*) Dalam Sistem Modul Penerimaan Negara. Walaupun peraturan tersebut sudah dibuat sejak tahun 2013 namun belum semua masyarakat mengetahuinya karena menurut masyarakat penggunaan system e-Billing masih sulit digunakan dan membutuhkan jangka waktu yang cukup lama, sehingga masyarakat atau wajib pajak masih sering menggunakan sistem manual yaitu dengan menggunakan surat setoran pajak (SSP). (Andrian, Kertahadi, dan Susilo 2012)

Menurut Direktorat Jendral Pajak pada tahun 2016 semua pembayaran pajak secara online melalui *Billing sytem*. Sistem pembayaran pajak yang berbasis manual atau *hard copy* yang selama ini melayani oleh hampir semua bank swasta dan Bank BUMN serta kantor pos akan berakhir pada 31 Desember 2016 pembayaran pajak dilakukan secara online melalui *e-Billing*. Untuk mengakomodasi peralihan cara pembayaran pajak dari sistem manual ke sistem online melalui *e-Billing* merupakan wujud peningkatan layanan Direktorat Jendral Pajak bagi Wajib Pajak yang dimaksudkan untuk memberikan kemudahan, kenyamanan, dan keamanan dalam membayar pajak. Peneliti menggunakan *Billing Sistem* sebagai penelitian dikarenakan sistem aplikasi ini yang terbaru dan serentak akan digunakan oleh wajib pajak pada tahun 2016 ini. Dalam penelitian ini wajib pajak sebagai objek penelitian. Manfaat *Billing system* ini memberikan kemudahan, lebih cepat, dan lebih akurat bagi Wajib Pajak, sehingga teller tidak perlu menginput lagi dan hanya menggunakan kode Billing. Sebelumnya pembayaran pajak dilakukan dengan cara mengisi Surat Setoran Pajak atau disebut dengan SSP selanjutnya teller menginput data dan biasanya terkadang teller salah menginput data. Maka dengan adanya *Billing System*



wajib pajak tidak perlu mengisi Surat Setoran Pajak setiap membayar pajak. Dengan adanya *Billing Sistem* wajib pajak hanya menggunakan kode Billing kemudian teller tidak perlu menginput data lagi.

Terdapat tiga teori yang sering digunakan dalam berbagai penelitian tentang perilaku yaitu *Theory of Planned Behavior* (TPB), *Theory of Reasoned Action* (TRA), dan *Technology Acceptance Model* (TAM). *Theory of Planned Behavior* (TPB) merupakan perluasan dari *Theory of Reasoned Action* (TRA). Dalam TRA dijelaskan bahwa niat seseorang terhadap perilaku dibentuk oleh dua faktor utama yaitu *attitude toward the behaviour* dan *subjective norm* (Ajzen, 1975). TPB sangat sesuai digunakan untuk menjelaskan berbagai perilaku di dalam kewirausahaan. Dalam TPB terdapat 3 variabel yaitu sikap (*attitude*), norma subjektif (*subjective norm*), dan kontrol perilaku (*perceived behavioral control*). *Theory of Reasoned Action* (TRA) menghubungkan antara keyakinan (*belief*), sikap (*attitude*), kehendak (*intention*), dan perilaku (*behavior*) (Ajzen, 1977). Kehendak merupakan prediktor terbaik perilaku, artinya jika ingin mengetahui apa yang akan dilakukan seseorang, cara terbaik adalah mengetahui kehendak orang tersebut. Namun, seseorang dapat membuat pertimbangan berdasarkan alasan-alasan yang sama sekali berbeda. Konsep penting dalam teori adalah fokus perhatian (*salience*), yaitu mempertimbangkan sesuatu yang dianggap penting. Kehendak (*intention*) ditentukan oleh sikap dan norma subjektif (Jogiyanto, 2010). Model yang akan peneliti gunakan dalam penelitian ini adalah *Technology Acceptance Model* (TAM). Alasan peneliti menggunakan TAM karena TAM menawarkan suatu penjelasan yang kuat dan sederhana untuk penerimaan teknologi dan perilaku penggunaannya (Venkatesh, 2003). Selain itu menurut Davis (1986:17), TAM merupakan model yang sangat populer dan sering digunakan oleh para peneliti untuk menjelaskan dan memprediksi penggunaan sebuah sistem. TAM memprediksi penerimaan pengguna melalui 2 variabel utama yaitu persepsi kegunaan (*perceived usefulness*) dan persepsi kemudahan pengguna (*perceived ease of use*). (Davis, 1989). Model TAM yang digunakan dalam penelitian ini telah dimodifikasi

sehingga ada penambahan variabel yaitu kondisi yang memfasilitasi (*facilitating conditions*) yaitu ketersediaan alat bantu dalam mendukung e-billing mudah dalam mengoperasikan memungkinkan PKP dapat mengakses e-billing (Muslichah, 2002). Ada lima variabel yang digunakan dalam penelitian ini yaitu persepsi kemudahan, persepsi kebermanfaatan, kondisi yang memfasilitasi, sikap pengguna, dan niat untuk menggunakan.

Kemudian terkait dengan berbagai kemudahan, keamanan, dan kenyamanan yang ditawarkan DJP dalam penerapan *e-billing*, terdapat konsep Green Tax dimana *e-billing* ini dalam penerapannya nantinya tidak perlu mencantumkan lima kertas Surat Setoran Pajak. Sejak Surat Setoran Pajak dibuat secara manual menggunakan kertas, kertas dibuat dari bubur kayu, kayu diambil dari hutan. Hal ini tentu merusak ekosistem hutan yang merupakan paru-paru dunia dan menyebabkan pemanasan global. Green tax adalah kebijakan untuk mengurangi penggunaan kertas sebagai sarana administrasi serta menjaga alam dari pemanasan global. Gerakan ini sudah dilakukan oleh negara-negara maju untuk mengurangi pemanasan global.

Dengan penggunaan sistem e-billing dapat mengurangi penggunaan kertas yang terlalu banyak, bahwasanya surat setoran pajak (SSP) yang menggunakan kertas lebih banyak. Oleh sebab itu program baru e-billing ini dapat mengurangi kertas yang dibutuhkan dalam penyetoran pajak. *e-Faktur* dikembangkan oleh DJP sebagai bagian dari komitmen organisasi yang terintegrasi bersama dengan sumber daya manusia dan teknologi untuk menciptakan kemudahan, kenyamanan, dan keamanan bersama guna memaksimalkan pendapatan Pajak Pertambahan Nilai untuk memaksimalkan nilai demi tercapainya kemakmuran dan kesejahteraan masyarakat ([www.pajak.go.id](http://www.pajak.go.id)). Dengan demikian, semua pengguna *e-Faktur* diharapkan dapat berperan aktif dalam proses penggunaannya. Hal ini dikarenakan suatu sistem informasi dapat dikatakan berhasil jika sistem tersebut dapat digunakan dengan mudah dan dapat memenuhi kebutuhan pengguna. Namun, apabila pengguna belum mengetahui manfaat yang

dihasilkan dan kemudahan penggunaannya, hal ini akan berpengaruh terhadap sikap pengguna (Jackson, *et al* 1997).

Sama dengan penelitian yang dilakukan Maulana,Hardiyana, dan Iwan Sidharta (2015) mengenai Penerimaan penggunaan model E-Billing (studi kasus instansi pemerintah di Bandung). Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada pengaruh yang signifikan dari persepsi kemudahan penggunaan, norma subjektif, manfaat yang dirasakan, kondisi yang memfasilitasi, terhadap sikap dan niat untuk menggunakan. Oleh karena itu, terbukti bahwa layanan berbasis *e-billing* mungkin salah satu cara untuk meningkatkan pelayanan dari lembaga pemerintah untuk memfasilitasi pembayaran pajak.

Penelitian yang sama juga dilakukan oleh Sembada (2012) mengenai Evaluasi penggunaan *Cash Management Service* (CMS) untuk sistem informasi perpustakaan dengan *Technology Acceptance Model* (TAM). Hasil menunjukkan bahwa persepsi kegunaan (*perceived usefulness*) mempunyai pengaruh positif terhadap penerimaan pengguna (*user acceptance*). Sedangkan persepsi kemudahan (*perceived ease of use*) mempunyai pengaruh positif signifikan terhadap penerimaan pengguna (*user acceptance*). Selain itu, faktor-faktor sosial (*social factors*) mempunyai pengaruh positif terhadap penerimaan pengguna (*user acceptance*).

Objek penelitian pada skripsi ini adalah KPP yang berada di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jember. Alasan peneliti akan melakukan penelitian terhadap PKP dalam pembayaran pajak bahwa penggunaan *Biling sistem* merupakan bentuk evaluasi terhadap informasi. Alasan penelitian *Billing Sistem* ini dilakukan untuk memprediksi dan memastikan penerimaan *Billing Sistem* terhadap PKP. Penelitian ini menggunakan kuesioner yang akan diisi oleh PKP pengguna *e-billing* yang terdaftar di KPP Pratama Jember. Alasan peneliti melakukan penelitian di Kota Jember karena *Billing System* merupakan program pembayaran pajak yang terbaru dan masih belum diukur seberapa banyak pengguna *Billing System* di Jember. Alasan lainnya, karena Jember merupakan kawasan yang luas khususnya Sekarisadenan

Besuki dan banyak perusahaan yang berpusat di Jember. Penelitian ini dilakukan untuk memastikan penggunaan aplikasi *Billing System* yang digunakan oleh wajib pajak dalam membayar pajaknya dapat di minati oleh wajib pajak. Selain itu penggunaan *Billing system* dapat memberikan kemudahan, kemanfaatan, dan lebih unggul di bandingkan dengan program yang lama yaitu setiap pembayaran harus mengisi dulu formulir SSP atau Surat Pajak Setoran sehingga membutuhkan waktu yang cukup lama.

Berdasarkan latar belakang tersebut, peneliti tertarik mengevaluasi penerimaan wajib pajak terhadap sistem E-Billing dengan menggunakan metode TAM dalam sebuah skripsi dengan judul “*Technology Acceptance Model (TAM) : Untuk Memprediksi Penerimaan Sistem Pembayaran Pajak secara Online (E-Billing System)*”

## 1.2 Rumusan Masalah

Secara garis besar, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui penerimaan pengguna dari penggunaan *Billing System* untuk pengguna wajib pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jember. Analisis ini diukur melalui penerimaan pengguna yang ditinjau menggunakan *Technology Acceptance Model* (TAM). Maka, pertanyaan penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut :

- a. Apakah persepsi kemudahan penggunaan (*ease of use*) berpengaruh positif terhadap persepsi kebermanfaatan (*perceived usefulness*) sistem pembayaran pajak secara *online e-Billing*?
- b. Apakah persepsi kemudahan penggunaan (*ease of use*) berpengaruh positif terhadap sikap perilaku pengguna (*attitude toward using*) sistem pembayaran pajak secara *online e-billing* ?
- c. Apakah persepsi kebermanfaatan (*perceived usefulness*) berpengaruh positif terhadap sikap perilaku pengguna (*attitude toward using*) sistem pembayaran pajak secara *online e-billing* ?
- d. Apakah persepsi kondisi fasilitas (*facilitating condition*) berpengaruh positif terhadap sikap perilaku pengguna (*attitude toward using*) sistem pembayaran pajak secara *online e-billing* ?
- e. Apakah sikap perilaku pengguna (*attitude toward using*) berpengaruh positif terhadap minat perilaku pengguna (*behavioral intention*) sistem pembayaran pajak secara *online e-billing* ?

## 1.3 Tujuan Penelitian

Sesuai dengan rumusan masalah yang diajukan dalam penelitian, maka tujuan dari penelitian ini adalah :

- a. Untuk mengetahui pengaruh persepsi kemudahan penggunaan (*ease of use*) terhadap persepsi kebermanfaatan (*perceived usefulness*) sistem pembayaran pajak secara *online e-billing*.
- b. Untuk mengetahui pengaruh persepsi kemudahan penggunaan (*ease of use*) terhadap sikap perilaku pengguna (*attitude toward using*) sistem pembayaran pajak secara *online e-billing*.
- c. Untuk mengetahui pengaruh persepsi kebermanfaatan (*perceived usefulness*) terhadap sikap perilaku pengguna (*attitude toward using*) sistem pembayaran pajak secara *online e-billing*.
- d. Untuk mengetahui pengaruh kondisi fasilitas (*facility conditions*) terhadap sikap perilaku pengguna (*attitude toward using*) sistem pembayaran pajak secara *online e-billing*.
- e. Untuk mengetahui pengaruh sikap perilaku pengguna (*attitude toward using*) terhadap minat perilaku pengguna (*behavioral intention*) sistem pembayaran pajak secara *online e-billing*.

## 1.4 Manfaat Penelitian

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi manfaat bagi beberapa pihak antara lain :

a. Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini diharapkan dapat menyediakan bahan informasi sebagai acuan untuk menambah wawasan dan ilmu pengetahuan bagi penelitian selanjutnya.

b. Bagi Wajib Pajak

Penelitian ini diharapkan dapat menjadikan referensi untuk menilai penerimaan pengguna yaitu wajib pajak terhadap penggunaan E-Billing pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama di Jember sehingga bisa membantu dalam langkah pengambilan keputusan mengenai perbaikan sistem tersebut.

c. Bagi Kantor Pajak

Penelitian ini diharapkan dapat mempermudah pegawai pajak untuk menjalankan tugas-tuganya. Yang kedua dapat mengurangi kertas arsip Surat Setoran Pajak (SSP).

## BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA

### 2.1 Landasan Teori

#### 2.1.1 Pengertian Sistem

Menurut Marshall dan Steinbart (2015:3) suatu sistem pada dasarnya adalah serangkaian dua atau lebih komponen yang saling terkait dan berinteraksi untuk mencapai tujuan. Sebagian besar sistem terdiri subsistem yang lebih kecil yang mendukung sistem yang lebih besar. Contohnya, sekolah tinggi bisnis adalah sistem yang terdiri dari berbagai departemen, masing-masing merupakan subsistem. Selanjutnya sekolah tinggi sendiri adalah subsistem dari universitas.

Setiap subsistem didesain untuk mencapai satu atau lebih tujuan organisasi. Perubahan dalam subsistem tidak bisa dibuat tanpa mempertimbangkan dampak subsistem lain dan pada sistem secara keseluruhan. Konflik tujuan terjadi ketika tujuan subsistem tidak konsisten dengan tujuan subsistem lainnya atau dengan sistem secara keseluruhan. Keselarasan tujuan terjadi ketika subsistem mencapai tujuannya saat berkontribusi dengan tujuan keseluruhan organisasi. Semakin besar organisasi dan system yang lebih kompleks, semakin sulit untuk mencapai keselarasan tujuan. (Sembada, 2012)

Menurut Mulyadi (2008:3) suatu sistem pada dasarnya adalah sekelompok unsur yang erat berhubungan satu dengan yang lain, yang berfungsi bersama – sama untuk mencapai tujuan tertentu. Pendekatan sistem memberikan banyak manfaat dalam memahami suatu keadaan yang berusaha menjelaskan menemukan struktur unsure yang membentuk sistem tersebut. Setiap sistem dibuat untuk menangani sesuatu yang berulang kali atau yang secara rutin terjadi.

Sistem informasi merupakan seperangkat komponen yang saling berhubungan yang berfungsi mengumpulkan, memproses, menyimpan, dan mendistribusikan informasi untuk mendukung pembuatan keputusan dan pengawasan dalam organisasi (Laudon dan Jane, 2000:16). Informasi berarti data yang telah dibentuk ke dalam



suatu format yang mempunyai arti dan berguna bagi manusia. Sebaliknya, data merupakan sekumpulan baris fakta yang mewakili peristiwa yang terjadi pada organisasi atau pada lingkungan fisik sebelum diolah ke dalam format yang bisa dimengerti dan digunakan orang.

Dari definisi tersebut, dapat dikatakan bahwa sistem informasi merupakan serangkaian komponen sistem (subsistem) yang disusun dan dirancang untuk mengumpulkan, memproses, menyimpan dan menyebarkan data agar informasi dapat diberikan untuk melakukan tindakan – tindakan yang diperlukan. Dengan demikian sistem informasi merupakan bentuk keterpaduan yang akan menghasilkan sebuah informasi yang digunakan untuk pengambilan tindakan selanjutnya.

Pengertian Informasi menurut O'Brien (2006), informasi adalah data yang diolah menjadi bentuk yang berguna untuk membuat keputusan. Informasi berguna untuk pembuat keputusan karena informasi menurunkan ketidakpastian (atau meningkatkan pengetahuan) Informasi menjadi penting, karena berdasarkan informasi itu para pengelola dapat mengetahui kondisi obyektif perusahaannya. Informasi tersebut merupakan hasil pengolahan data atau fakta yang dikumpulkan dengan metode ataupun cara-cara tertentu.

Menurut pengertian informasi Jogiyanto (2003:10), “Informasi dapat didefinisikan sebagai hasil dari pengolahan data dalam suatu bentuk yang lebih berguna dan lebih berarti bagi penerimanya yang menggambarkan suatu kejadian-kejadian (*event*) yang nyata (*fact*) yang digunakan untuk pengambilan keputusan”

Menurut Kristanto (2008:7) pengertian Informasi merupakan kumpulan data yang diolah menjadi bentuk yang lebih berguna dan lebih berarti bagi yang menerima. Informasi adalah data yang telah dikelola dan diproses untuk memberikan arti dan memperbaiki proses pengambilan keputusan. Sebagaimana perannya, pengguna membuat keputusan yang lebih baik sebagai kuantitas dan kualitas dari peningkatan informasi. Meskipun demikian, ada batasan jumlah informasi yang dapat diserap dan diproses otak manusia. Kelebihan informasi terjadi ketika batasan

tersebut terlewat, mengakibatkan penurunan kualitas dalam pengambilan keputusan dan meningkatkan biaya penyediaan informasi.(Marshall dan Steinbart, 2015:4).

Menurut Sudarmo, (2007:205) Informasi adalah fakta yang mengandung arti dan berguna, yang diambil dari data yang dimasukkan ke komputer. Bisa juga diartikan sebagai data yang telah di proses sehingga bermakna dan berguna.

Kristanto (2008:12) menyatakan bahwa sistem informasi merupakan kumpulan dari perangkat keras dan perangkat lunak komputer serta perangkat manusia yang akan mengolah data menggunakan perangkat keras dan perangkat lunak tersebut. Sistem informasi adalah suatu istilah sistem informasi atau *information system* yang menunjukkan sistem yang dapat menghasilkan informasi yang berguna (Jogiyanto, 2003:4).

## 2.1.2 Pengertian Pajak

Pajak merupakan iuran rakyat kepada kas negara berdasarkan undang-undang, sehingga dapat dipaksakan dengan tidak mendapat balas jasa secara langsung (Mardiasmo, 2011). Mardiasmo (2011:2) berpendapat bahwa pajak adalah iuran rakyat kepada kas negara (peralihan dari sektor partikuler ke sektor pemerintah) berdasarkan Undang-undang (dapat dipaksakan) dengan tidak mendapat jasa timbal balik (*tegen prestatie*) yang langsung ditunjuk dan yang digunakan untuk membiayai pengeluaran umum. Menurut Waluyo (2011:3) Pajak sebagai suatu kewajiban menyerahkan sebagian daripada kekayaan ke kas negara disebabkan suatu keadaan, kejadian dan perbuatan yang memberikan kedudukan tertentu, tetapi bukan sebagai hukuman, menurut peraturan yang ditetapkan pemerintah serta dapat dipaksakan, tetapi tidak ada jasa timbal balik dari negara secara langsung, untuk memelihara kesejahteraan umum.

Menurut Waluyo (2011:17) sistem pemungutan pajak dapat dibagi menjadi 3 bagian yaitu *Official Assessment system*, *Self Assessment system*, dan *Withholding system*. *Official Assessment system* merupakan sistem pemungutan pajak yang

memberi wewenang kepada pemerintah (fiskus) untuk menentukan besarnya pajak terhutang. *Self Assessment system* merupakan pemungutan pajak yang memberi wewenang, kepercayaan, tanggung jawab kepada Wajib Pajak untuk menghitung, memperhitungkan, membayar, dan melaporkan sendiri besarnya pajak yang harus dibayar. *Withholding system* merupakan sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang kepada pihak ketiga untuk memotong atau memungut besarnya pajak yang terhutang oleh wajib pajak.

### 2.1.3 Macam-macam Pajak

Menurut Resmi (2016:7) terdapat berbagai jenis pajak, yang dapat dikelompokkan menjadi (3) tiga kelompok, yaitu pengelompokan pajak menurut golongan, menurut sifat, dan menurut lembaga pemungutannya:

#### 1. Menurut Golongan

- a. Pajak Langsung, yaitu pajak yang harus dilakukan sendiri oleh wajib pajak dan tidak dapat dibebankan atau dilimpahakan kepada orang lain. Contohnya: Pajak Penghasilan
- b. Pajak Tidak Langsung, yaitu pajak yang pada akhirnya dapat dibebankan atau dilimpahakan kepada orang lain. Contoh: Pajak Pertambahan Nilai

#### 2. Menurut Sifat

- a. Pajak Subjektif, yaitu pajak yang berpangkal atau berdasarkan pada subjeknya, dalam arti memperhatikan keadaan diri wajib pajak. Contoh: Pajak Penghasilan.
- b. Pajak Objektif, yaitu pajak yang berpangkal pada objeknya, tanpa memperhatikan keadaan diri wajib pajak. Contoh: Pajak Pertambahan Nilai dan Pajak Penjualan atas Barang Mewah.

#### 3. Menurut lembaga Pemungutannya

- a. Pajak Pusat/ Negara, yaitu pajak yang dipungut oleh pemerintah pusat dan digunakan untuk membiayai rumah tangga negara. Contoh : Pajak

Penghasilan, Pajak Pertambahan Nilai, dan Pajak Penjualan atas Barang Mewah.

- b. Pajak Daerah, yaitu pajak yang dipungut oleh pemerintah daerah dan digunakan untuk membiayai rumah tangga daerah. Contoh: Pajak kendaraan dan Bea balik nama kendaraan bermotor, pajak hotel dan restoran (pengganti pajak pembangunan), pajak hiburan, dan pajak penerangan jalan.

#### 2.1.4 Fungsi Pajak

Pajak memiliki peranan yang sangat penting dalam kehidupan bernegara, khususnya di dalam pelaksanaan pembangunan karena pajak merupakan sumber pendapatan negara untuk membiayai semua pengeluaran termasuk pengeluaran untuk pembangunan (Mardiasmo, 2011:1)

Menurut Resmi (2016:3) terdapat dua fungsi pajak yaitu *budgetair* (sumber keuangan negara) dan fungsi *regularend* (pengatur) yaitu:

1. Fungsi *Budgetair* (Sumber Keuangan Negara)

Pajak mempunyai fungsi *Budgetair*, artinya pajak merupakan salah satu sumber penenrimaan pemerintahan untuk membiayai pengeluaran baik rutin maupun pembangunan. Sebagai sumber keuangan negara, pemerintahan berupaya memasukkan uang sebanyak-banyaknya untuk kas negara. Upaya tersebut ditempuh dengan cara ekstensifikasi maupun intensifikasi pemungutan pajak melalui penyempurnaan peraturan berbagai jenis pajak, seperti Pajak Penghasilan (PPh), Pajak Pertambahan Nilai (PPN), Pajak Penjualan atas Barang Mewah (PPnBM), Pajak Bumi dan Bangunan (PBB), dan lain-lain.

2. Fungsi *Regularend* (Pengatur)

Pajak mempunyai fungsi pengatur yaitu, artinya pajak sebagai alat untuk mengatur atau melaksanakan kebijakan pemerintah dalam bidang sosial

dan ekonomi serta mencapai tujuan-tujuan tertentu di luar bidang keuangan. Beberapa contoh penerapan pajak sebagai fungsi pengatur adalah:

- a. Pajak yang tinggi dikenakan terhadap barang-barang mewah. Pajak Penjualan atas Barang Mewah (PPnBM) dikenakan pada saat terjadi transaksi jual beli barang mewah. Makin mewah suatu barang maka tarif pajaknya makin tinggi sehingga barang tersebut makin mahal harganya. Pengenaan pajak ini dimaksudkan agar rakyat tidak berlomba-lomba untuk mengonsumsi barang mewah (mengurangi gaya hidup mewah).
- b. Tarif pajak progresif dikenakan atas penghasilan dimaksudkan agar pihak yang memperoleh penghasilan tinggi memberikan kontribusi (membayar pajak) yang tinggi pula sehingga terjadi pemerataan pendapat.
- c. Tarif pajak ekspor sebesar 0% dimaksudkan agar para pengusaha terdorong mengeksport hasil produksinya di pasar dunia sehingga dapat memperbesar devisa negara.
- d. Pajak penghasilan dikenakan atas penyerahan barang hasil industri tertentu seperti industri semen, industri rokok, industri baja, dan lain-lain, dimaksudkan agar terdapat penekanan produksi terhadap industri tersebut karena dapat mengganggu lingkungan atau polusi (membahayakan kesehatan).
- e. Pembebasan pajak penghasilan atas sisa hasil usaha koperasi dimaksudkan untuk mendorong perkembangan koperasi di Indonesia.
- f. Pemberlakuan *tax holiday* dimaksudkan untuk menarik investor asing agar menanamkan modalnya di Indonesia.

## 2.1.5 Asas-Asas Pemungutan Pajak

Asas-asas pemungutan pajak sebagaimana diungkapkan oleh Supramono dan Damayanti (2009:3), menyatakan bahwa pemungutan pajak seharusnya didasarkan atas asas-asas berikut :

1. *Equality*. Harus terdapat keadilan serta persamaan hak dan kewajiban di antara wajib pajak dalam suatu negara. Keadilan dalam pemungutan pajak ini dibedakan menjadi dua, antara lain:

a. Keadilan horizontal.

Keadilan horizontal berarti beban pajak yang sama kepada semua wajib pajak yang memperoleh penghasilan sama dengan jumlah tanggungan yang sama pula tanpa membedakan jenis penghasilan atau sumber penghasilan.

b. Keadilan vertikal.

Keadilan vertikal berarti pemungutan pajak adil. Jika wajib pajak dalam kondisi ekonomi yang sama maka akan dikenakan pajak yang sama.

2. *Certainty*

Penetapan pajak harus jelas, tidak dilakukan secara sewenang-wenang. Wajib pajak harus mengetahui secara jelas dan pasti besarnya pajak terutang, kapan harus dibayar, dan batas waktu pembayaran.

3. *Convenience*

Pemungutan pajak harus memperhatikan kenyamanan (*convenience*) dari wajib pajak, dalam arti harus dibayar oleh wajib pajak pada saat-saat yang tidak menyulitkan wajib pajak, yaitu pada saat memperoleh penghasilan.

4. *Economics*

Biaya untuk pemungutan pajak harus seminim mungkin. Dengan biaya pemungutan yang minimal, diharapkan dapat menghasilkan penerimaan pajak yang sebesar-besarnya.

## 2.1.6 Jenis Pajak

Menurut Resmi (2016:7) terdapat berbagai jenis pajak yang dapat dikelompokkan menjadi tiga yaitu pengelompokkan menurut golongannya, menurut sifat, dan menurut lembaga pemungutnya.

### 1. Menurut Golongannya

- a. Pajak Langsung, pajak yang harus dipikul atau ditanggung sendiri oleh Wajib Pajak dan tidak dapat dilimpahkan atau dibebankan kepada orang lain atau pihak lain. Pajak harus menjadi beban Wajib Pajak yang bersangkutan. Contoh: Pajak Penghasilan (PPH). PPh dibayar atau ditanggung oleh pihak-pihak tertentu yang memperoleh penghasilan tersebut.
- b. Pajak Tidak Langsung. Pajak yang pada akhirnya dapat dibebankan atau dilimpahkan kepada orang lain atau pihak ketiga. Pajak tidak langsung terjadi jika terdapat suatu kegiatan, peristiwa atau perbuatan yang menyebabkan terutangnya pajak, misalnya terjadi penyerahan barang dan jasa. Contoh: Pajak Pertambahan Nilai (PPN). PPN terjadi karena terdapat pertambahan nilai terhadap barang dan jasa. Pajak ini dibayarkan oleh produsen atau pihak yang menjual barang, tetapi dapat dibebankan kepada konsumen baik secara eksplisit maupun implisit (dimaksudkan dalam harga jual barang atau jasa).

### 2. Menurut Sifat

- a. Pajak Subjektif, pajak yang pengenaannya memerhatikan keadaan pribadi wajib pajak atau pengenaan pajak yang memerhatikan keadaan subjeknya. Contoh: Pajak Penghasilan (PPH). Dalam PPh terdapat Subjek Pajak (Wajib Pajak) orang pribadi. Pengenaan PPh untuk orang pribadi tersebut memerhatikan keadaan pribadi wajib pajak (status perkawinan, banyaknya anak, dan tanggungan lainnya). Keadaan pribadi wajib pajak tersebut selanjutnya digunakan untuk menentukan besarnya penghasilan tidak kena pajak.

- b. Pajak Objektif, pajak yang pengenaannya memerhatikan objeknya baik berupa benda, perbuatan, atau peristiwa, yang mengakibatkan timbulnya kewajiban membayar pajak, tanpa memerhatikan keadaan pribadi Subjek Pajak (wajib pajak) maupu tempat tinggal. Contoh: Pajak Pertambahan Nilai (PPN), Pajak Penjualan atas Barang Mewah (PPnBM), serta Pajak Bumi dan Bangunan (PBB).
3. Menurut Lembaga
    - a. Pajak Negara (Pajak Pusat), pajak yang dipungut oleh pemerintah pusat dan digunakan untuk membiayai rumah tangga negara pada umumnya. Contoh: PPh, PPN, dan PPnBM.
    - b. Pajak Daerah, pajak yang dipungut oleh pemerintah daerah baik daerah tingkat I (pajak provinsi) maupu pajak daerah tingkat II (pajak kabupaten/kota) dan digunakn untuk membiayai rumah tangga daerah masing-masing. Contoh: pajak kendaraan bermotor, Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor, Pajak Bahan Bakar Kendaraan, Pajak air permukaan, pajak Rokok, Pajak Hotel, Pajak Restoran, Pajak Hiburan, Pajak Reklame, Pajak Penerangan Jalan, Pajak Mineral bukan Logan dan Batuan, Pajak Parkir, Pajak Air Tanah, Pajak Sarang Burung Walet.

### **2.1.7 Surat Setoran Pajak**

Menurut Resmi (2016:31) Surat Setoran Pajak (SSP) adalah surat yang oleh wajib pajak digunakan untuk melakukan pembayaran atau penyetoran pajak yang terutang ke kas negara melalui Kantor Penenrима Pembayaran. Kantor Penerima Pembayaran adalah Kantor Pos dan atau Bank Badan Usaha Milik Negara atau Bank Uaha Milik Daerah atau tempat pembayaran lain yang ditunjuk oleh Menteri Keuangan sebagai penerima pembayaran atau setoran pajak. SSP dapat berupa: SSP standart, SSP khusus, SSPCP (Surat Setoran Pabean, Cukai, dan Pajak dalam rangka



Impor)SSCP (Surat Setoran Cukai atas Barang Kena Cukai). Beberapa bentuk formulir SSP yaitu: (Resmi, 2016:32)

1. Bentuk dan isi formulir SSP adalah sebagaimana yang ditetapkan dalam lampiran 1 Peraturan Dirjen Pajak Nomor PER-38/pj/2009 tentang Bentuk Formulir Surat Setoran Pajak.
2. Formulir SSP dibuat dalam rangkap 4. Dengan peruntukan sebagai berikut:
  - a. lembar ke-1 : untuk arsip Wajib Pajak (WP)
  - b. Lembar ke-2 : untuk Kantor Pelayanan Pembendaharaan Negara (KPPN)
  - c. Lembar ke-3 : untuk dilaporkan oleh WP ke kantor Pelayanan Pajak.
  - d. Lembar ke-4: untuk arsip Kantor Penerima Pembayaran (Bank/lainnya)
3. Apabila diperlukan, SSP dapat dibuat dalam rangkap lima dengan peruntukan lembar ke-5 untuk arsip wajib pajak.
4. Tata cara pengisian formulir SSP dilakukan berdasarkan Petunjuk pengisian SSP sebagaimana ditetapkan dalam lampiran 1 Peraturan Dirjen Pajak Nomor PER-38/PJ/2009.
5. Pengisian kode akun pajak dan kode jenis setoran dalam formulir SSP dilakukan berdasarkan tabel akun pajak dan kode jenis setoran.
6. WP dapat mengadakan sendiri formulir SSP dengan bentuk dan isi sesuai dengan formulir SSP sebagaimana dimaksud diatas.
7. Satu formulir SSP hanya dapat digunakan untuk pembayaran satu jenis pajak dan untuk satu Masa Pajak atau satu tahun pajak/surat ketetapan pajak/surat tagihan pajak dengan menggunakan satu kode akun pajak dan satu kode jenis setoran.

### **2.1.8 Cara pembayaran pajak dengan Surat Setoran Pajak (SSP)**

Adapun sistem pembayaran sebelum diterbitkan *Billing System*. Sebelum pembayaran wajib pajak atau PKP harus mengisi formulir surat setoran pajak (SSP) dalam rangkap-4. Dalam pembayarannya dapat dilakkukan melalui Teller Bank atau

menggunakan fasilitas alat transaksi yang disediakan oleh Bank, cara pembayarannya yaitu :

## 1. Pembayaran melalui Teller

- a. Wajib pajak atau PKP mendatangi teller dengan membawa Surat Setoran Pajak (SSP) yang telah diisi secara lengkap dan benar atau data yang lengkap dan benar tentang : NPWP, kode akun pajak sesuai dengan jenis pajak yang akan dibayara, kode jenis setoran (KJS) sesuai dengan jenis setoran pajak yang akan dibayar
- b. Nomor ketetapan sebagaimana tercantum dalam SKPKB, SKPKBT, atau SPT yang akan dibayar (hanya diisi apabila pembayaran dilakukan untuk melunasi SKPKB, SKPKBT, atau SPT)
- c. Masa pajak, yang menunjukkan periode kewajiban pajak yang akan dibayar, misalnya masa Agustus tahun 2010 diisi dengan mencontreng bulan yang sama dan mengisi empat digit tahun pajak pada kolom tahun pajak. Apabila membayar PPh Pasal 29 tahunan, setelah kode jenis setoran diisi dengan 200 maka bulan dalam masa pajak akan terisi 00 sehingga WP atau PKP hanya tinggal mengisi empat digit tahun pajak.
- d. Jumlah pembayaran senilai pajak yang akan dibayar.
- e. WP atau PKP menyampaikan SSP yang telah diisi secara lengkap dan benar sejumlah pembayaran sebagaimana dimaksud dalam angka 1 huruf a dan b diatas kepada teller.
- f. WP atau PKP menjawab kebenaran identitasnya tentang nama dan alamat.
- g. WP atau PKP menerima kembali SSP yang diterima dari teller dan melaporkan SSP ke KPP sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

## 2. Pembayaran pajak menggunakan fasilitas alat transaksi Bank (misalnya ATM dan *Internet Banking*) :

- a. WP atau PKP mendatangi alat transaksi bank dengan membawa data yang lengkap dan benar yaitu : No NPWP, Kode mata anggaran penerimaan sesuai

dengan jenis pajak yang akan dibayar, kode jenis setoran sesuai jenis setoran yang akan dibayar, nomor ketetapan sebagaimana tercantum dalam SKPKB, SKPKBT, atau SPT yang akan dibayar (hanya diisi apabila pembayaran digunakan untuk melunasi SKPKB, SKPKBT, atau SPT), masa pajak.

- b. WP atau PKP membuka menu Pembayaran Pajak.
  - c. WP atau PKP mengisi elemen dalam tampilan dengan data sebagaimana dimaksud dalam huruf a diatas secara tepat, lengkap, dan benar.
  - d. WP atau PKP meneliti identitasnya yang terdiri dari nama dan alamat yang muncul pada tampilan.
  - e. WP atau PKP mengisi elemen data lainnya yang diperlukan dalam tampilan berikutnya secara tepat.
  - f. WP atau PKP mengambil SSP hasilkeluaran fasilitas alat transaksi Bank.
  - g. WP atau PKP memeriksa kebenaran SSP yang diperoleh dan melaporkan SSP ke KPP sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
3. Pembayaran pajak menggunakan fasilitas Cash Management Service (CMS). Pembayaran melalui CMS dilakukan sesuai dengan kesepakatan antara Bank dan Nasabah (WP atau PKP) sepanjang sistem yang menangani jenis pelayanan ini terhubung secara online dengan Kantor Pusat Direktorat Jendral Pajak.

### **2.1.9 Sistem Pembayaran Pajak *Online e-Billing***

*Billing System* merupakan sistem pembayaran pajak secara online atau disebut dengan surat setoran elektronik (SSE) dengan menggunakan email yang disediakan oleh Direktorat Jendral Pajak. Menurut Undang-Undang Nomor 26 Tahun 2014 tentang sistem pembayaran pajak secara elektronik, *Billing System* merupakan metode pembayaran elektronik dengan menggunakan kode billing. *Billing System* adalah sistem informasi yang dikelola oleh masing-masing *Biller* dalam rangka pengadministrasian sistem Penerimaan Negara secara elektronik.

Dengan demikian, dapat dikatakan bahwa sistem pembayan pajak online (*e-Billing*) merupakan aplikasi yang dibuat untuk memudahkan dan memberi kenyamanan terhadap wajib pajak dalam pembayaran pajak agar tidak mengalami antrian yang cukup panjang dan tidak memerlukan waktu yang cukup lama. Sebelum membayar pajak yang harus dilakukan oleh wajib pajak yaitu dengan membuat email kemudian registrasi ke situs <http://sse.pajak.go.id>, terdapat 3 alur proses *Billing System* secara *online* yaitu:



Gambar : 2.1 Alur Pembayaran Pajak Secara Online

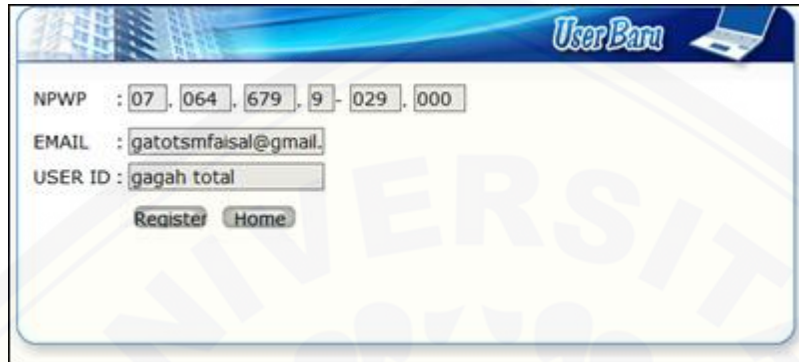
(Sumber : Buku Panduan *Billing System*, 2015)

## 1. Cara registrasi peserta *E-billing*

- a. Buka situs *Billing System* melalui internet dengan alamat <http://sse.pajak.go.id> untuk mendaftarkan User ID dan Personal Identification Number (PIN)



- b. Masukkan data berupa NPWP, alamat email yang valid untuk konfirmasi, dan User ID yang diinginkan

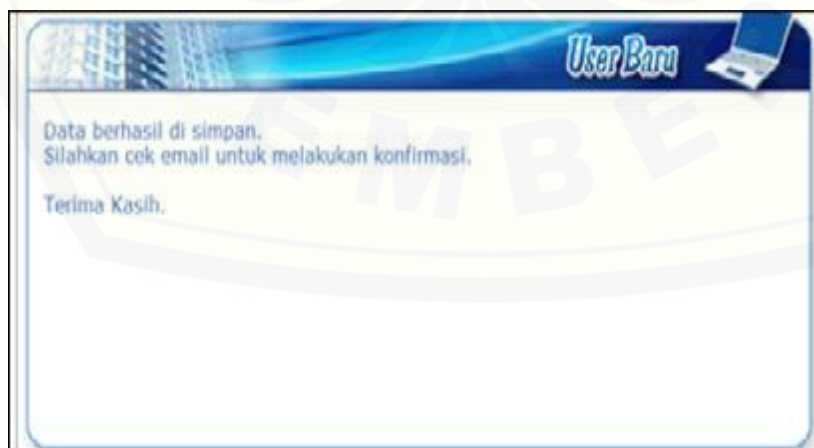


The screenshot shows a web form titled "User Baru" with a blue header. The form contains three input fields: "NPWP" with the value "07.064.679.9-029.000", "EMAIL" with the value "gatotsmfaisal@gmail.", and "USER ID" with the value "gagah total". Below the fields are two buttons: "Register" and "Home".



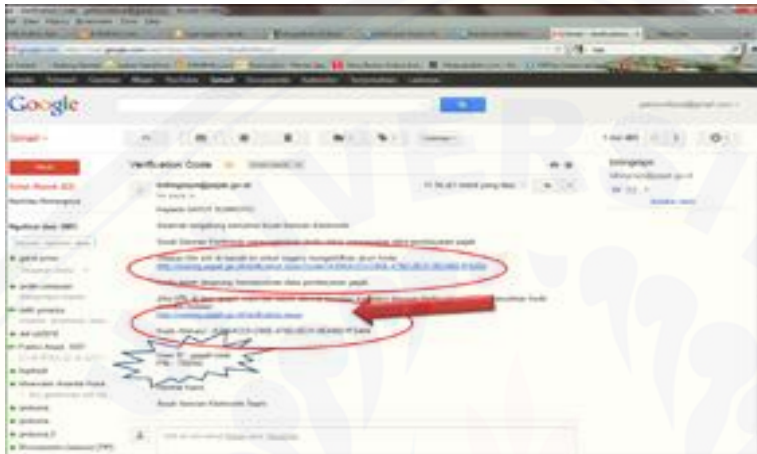
This screenshot shows the same "User Baru" registration form as above. A small dialog box titled "Message from webpage" is overlaid on the right side of the form. The dialog box contains a question mark icon and the text "Data di simpan?". There are two buttons at the bottom of the dialog: "OK" and "Cancel".

- c. Wajib Pajak akan menerima konfirmasi aktivasi melalui email yang telah dimasukkan pada tahap sebelumnya. Pada email tersebut akan tertera PIN dan User ID yang telah di daftarkan beserta link aktivasi.



The screenshot shows the "User Baru" registration form with a success message displayed. The message reads: "Data berhasil di simpan. Silahkan cek email untuk melakukan konfirmasi. Terima Kasih." The form fields and buttons are no longer visible.

d. Klik *link* aktivasi tersebut atau masukkan kode aktivasi secara manual.





## 2. Cara pembuatan Kode Billing

Kode Billing adalah kode yang akan wajib pajak peroleh setelah memasukkan data transaksi perpajakan secara elektronik yang akan digunakan sebagai kode pembayaran pajak di teller Bank atau Kantor Pos, mesin ATM, Internet Banking, dan EDC. berikut tahapan cara untuk mendapatkan kode billing:

- a. Akses situs Billing System dengan alamat <http://sse.pajak.go.id>.
- b. Masukkan User ID dan PIN untuk melakukan login.
- c. Field NPWP Nama, Alamat, dan Kota akan secara otomatis terisi dengan data wajib pajak dan tidak bisa diubah.



- d. Masukkan informasi terkait detail pembayaran berupa:
- 1.) Jenis pajak dengan memilih salah satu pilihan yang tersedia pada drop-down box
  - 2.) Untuk setiap pilihan jenis pajak yang berbeda, field setoran akan berubah mengikuti pilihan jenis pajak. Silahkan pilih jenis setoran yang tersedia pada drop-down box.
  - 3.) Nomor Objek Pajak (NOP) untuk pembayaran pajak terkait transaksi pengalihan hak atas tanah dan/atau bangunan dan kegiatan membangun sendiri.
  - 4.) Pilih masa pajak dengan memilih bulan yang tersedia pada drop-down box. Pastikan wajib pajak telah memilih kedua box, misalnya Januari s.d Januari
  - 5.) Tahun pajak
  - 6.) Nilai Rupiah Pembayaran
  - 7.) Nomor Surat Ketetapan Pajak (bila ada) kemudian klik “simpan”.
- e. Teliti kembali detail pembayaran pajak yang telah diinput kemudian klik “terbitkan Kode Billing” untuk menerbitkan Kode Billing.



The screenshot shows the 'Surat Setoran Pajak (SSP)' form. The fields are as follows:

NPWP	XX.XXX.XXX.X-XXX.XXX
NAMA	NAMA WAJIB PAJAK (OTOMATIS)
ALAMAT	ALAMAT WAJIB PAJAK (OTOMATIS)
KOTA	KOTA TEMPAT TINGGAL (OTOMATIS)
NOP	KONDISIONAL
JENIS PAJAK	PPH Pol 25/29 Badan (411126)
JENIS SETORAN	Masa / Angsuran (100)
MASA PAJAK	Januari s.d. Januari
TAHUN PAJAK	2012
NO SK	0000 / 000 / 00 / 000 / 00 KONDISIONAL
JUMLAH SETOR	Rp. XXXXXXXXXX ISIAN

Buttons: Simpan, Batal

f. Setelah menerbitkan kode Billing,

The screenshot shows the 'Terbitkan Kode Billing' screen. The fields are as follows:

TX NO	: A12041600001
NPWP	: XX.XXX.XXX.X-XXX.XXX
NAMA	: (NAMA WAJIB PAJAK)
ALAMAT	: (ALAMAT WAJIB PAJAK)
KOTA	: (KOTA TEMPAT TINGGAL WAJIB PAJAK)
NOP	: .....
JENIS PAJAK	: PPN Dalam Negeri (411211)
JENIS SETORAN	: Setoran Masa (100)
MASA PAJAK	: Maret s.d. Maret
TAHUN PAJAK	: 2012
NO SK	: 0000/000/00/000/00
JUMLAH SETOR	: Rp. 149.500.000

Buttons: << Edit Pengisian SSP, Terbitkan Kode Billing >>

Text: Cek kembali detail pembayaran yang sudah anda input

wajib pajak dapat mencetaknya sebagai referensi pembayaran di loket bank, ATM, ataupun melalui internet Banking. Pencetakan kode Billing untuk beberapa setoran sekaligus dapat anda lakukan melalui menu “View Data”



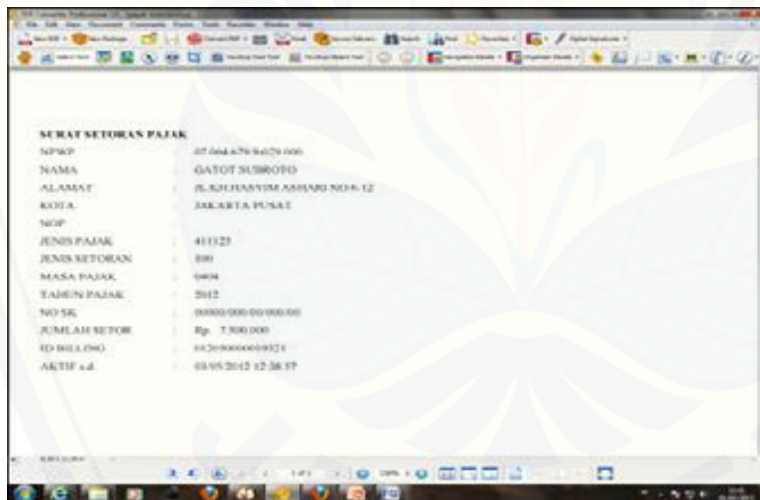
Surat Setoran Pajak (SSP)

TX NO	: A12041600001
NPWP	: XX . XXX . XXX . X - XXX . XXX
NAMA	: (NAMA WAJIB PAJAK)
ALAMAT	: (ALAMAT WAJIB PAJAK)
KOTA	: (KOTA TEMPAT TINGGAL WAJIB PAJAK)
NOP	: .....
JENIS PAJAK	: PPN Dalam Negeri (411211)
JENIS SETORAN	: Setoran Masa (100)
MASA PAJAK	: Maret s.d. Maret
TAHUN PAJAK	: 2012
NO SK	: 00000/000/00/000/00
JUMLAH SETOR	: Rp. 149.500.000

Gunakan ID Billing dibawah ini untuk melakukan pembayaran.

ID BILLING	: 012040000014731	Gunakan Kode Billing ini untuk melakukan transaksi pembayaran
AKTIF s.d	: 18/04/2012 15:29:49	

Cetak



Surat Setoran Pajak

NPWP	: 07.004.679.94079.000
NAMA	: GATOT SUBROPO
ALAMAT	: JL. KH. HAYYIM ASSHADI NO.6-12
KOTA	: JAKARTA PUSAT
NOP	: .....
JENIS PAJAK	: 411221
JENIS SETORAN	: 100
MASA PAJAK	: 0404
TAHUN PAJAK	: 2012
NO SK	: 00000/000/00/000/00
JUMLAH SETOR	: Rp. 7.300.000
ID BILLING	: 412040000009321
AKTIF s.d	: 03/05/2012 12:38:57

### 3. Cara melakukan Pembayaran dengan Kode Billing

Pembayaran dengan Kode Billing dapat dilakukan dengan beberapa cara berikut:

- Melalui loket Bank atau Kantor Pos yaitu dengan menunjukkan kode Billing dan serahkan ke petugas atau teller Bank/Pos. Kemudian menginput kode Billing dan uang setoran pajak, teller akan melakukan konfirmasi untuk memastikan pemabayaran sesuai dengan yang dimaksud. Teller akan

memproses dan wajib pajak akan mendapatkan Bukti Penerimaan Negara (BPN) yang dapat digunakan sebagai saran pelaporan dan keperluan administrasi lain di Kantor Pelayanan Pajak

- b. Melalui Anjungan tunai atau ATM yaitu setiap Bank menunya berbeda-Beda
- c. Melalui Internet Banking dengan cara melalui internet dalam setiap Bank menunya berbeda-beda.

Dengan diberlakunya sistem pembayaran pajak secara elektronik, wajib pajak akan mendapatkan keuntungan sebagai berikut: (<http://pajak.go.id/content/buku-panduan-billing-system>)

- a. Lebih Mudah

wajib pajak tidak perlu lagi mengantri di loket *teller* untuk melakukan pembayaran, sekarang wajib pajak telah dapat melakukan transaksi pembayaran pajak melalui *Internet Banking* cukup hanya duduk di meja kerja atau melalui mesin ATM dan EDC yang dapat ditemui sepanjang perjalanan. Sehingga wajib pajak tidak perlu lagi membawa surat setoran pajak (SSP) ke Bank atau ke kantor Pos. Sekarang wajib pajak hanya cukup membawa catatan kecil berisi kode Billing untuk melakukan transaksi pembayaran pajak di mesin ATM, EDC, atau di Internet Banking.

- b. Lebih Cepat

Wajib pajak dapat melakukan transaksi pembayaran pajak hanya dalam hitungan menit dari mana pun wajib pajak berada, jika wajib pajak memilih teller Bank atau Kantor Pos sebagai sarana pembayaran, sekarang wajib pajak tidak perlu lagi menunggu lama teller memasukkan data pembayaran pajak, karena Kode Billing yang wajib pajak tunjukkan akan memudahkan teller mendapatkan data pembayaran berdasarkan data yang telah di input oleh wajib pajak sebelumnya. Antrian di Bank atau Kantor Pos akan sangat cepat berkurang karena teller tidak perlu memasukkan data pembayaran pajak.

## c. Lebih Akurat

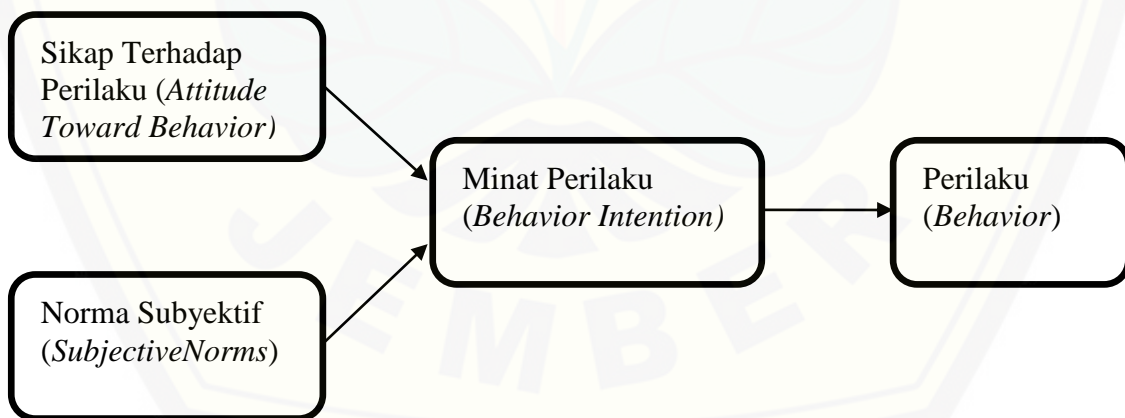
Sistem akan membimbing wajib pajak dalam pengisian SSP elektronik dengan tepat dan benar sesuai dengan transaksi perpajakan wajib pajak, sehingga kesalahan data pembayaran, seperti Kode Akun Pajak dan Kode Jenis Setoran, dapat dihindari, kesalahan entry data yang biasa terjadi di teller dapat terminimalisasi karena data yang akan muncul pada layar adalah data yang telah wajib pajak input sendiri sesuai dengan transaksi.

### **2.1.10 TRA (*Theory of Reasoned Action*)**

*Theory of Reasoned Action* (TRA) pertama kali diperkenalkan oleh Martin Fishbein dan Ajzen (2007). Teori ini menghubungkan antara keyakinan (*belief*), sikap (*attitude*), kehendak (*intention*) dan perilaku (*behavior*). Kehendak merupakan prediktor terbaik perilaku, artinya jika ingin mengetahui apa yang akan dilakukan seseorang, cara terbaik adalah mengetahui kehendak orang tersebut. Namun, seseorang dapat membuat pertimbangan berdasarkan alasan-alasan yang sama sekali berbeda (tidak selalu berdasarkan kehendak). Konsep penting dalam teori ini adalah fokus perhatian (*salience*), yaitu mempertimbangkan sesuatu yang dianggap penting. Kehendak (*intention*) ditentukan oleh sikap dan norma subyektif (Jogiyanto, 2007). Ajzen, (1975) yang mengatakan bahwa sikap mempengaruhi perilaku lewat suatu proses pengambilan keputusan yang teliti dan beralasan dan dampaknya terbatas hanya pada tiga hal; Pertama, perilaku tidak banyak ditentukan oleh sikap umum tapi oleh sikap yang spesifik terhadap sesuatu. Kedua, perilaku dipengaruhi tidak hanya oleh sikap tapi juga oleh norma-norma objektif (*subjective norms*) yaitu keyakinan kita mengenai apa yang orang lain inginkan agar kita perbuat. Ketiga, sikap terhadap suatu perilaku bersama norma- norma subjektif membentuk suatu intensi atau niat berperilaku tertentu. Teori perilaku beralasan diperluas dan dimodifikasi oleh Jogiyanto (2010) dan dinamai Teori Perilaku Terencana (*theory of planned behavior*). Inti teori ini mencakup 3 hal yaitu; yaitu keyakinan tentang kemungkinan hasil dan evaluasi dari perilaku tersebut (*behavioral beliefs*), keyakinan tentang norma yang

diharapkan dan motivasi untuk memenuhi harapan tersebut (*normative beliefs*), serta keyakinan tentang adanya faktor yang dapat mendukung atau menghalangi perilaku dan kesadaran akan kekuatan faktor tersebut (*control beliefs*).

Jogiyanto (2010) berpendapat bahwa Intensi atau niat merupakan fungsi dari dua determinan dasar, yaitu sikap individu terhadap perilaku (merupakan aspek personal) dan persepsi individu terhadap tekanan sosial untuk melakukan atau untuk tidak melakukan perilaku yang disebut dengan norma subyektif. Secara singkat, praktik atau perilaku menurut *Theory of Reasoned Action* (TRA) dipengaruhi oleh niat, sedangkan niat dipengaruhi oleh sikap dan norma subyektif. Sikap sendiri dipengaruhi oleh keyakinan akan hasil dari tindakan yang telah lalu. Norma subyektif dipengaruhi oleh keyakinan akan pendapat orang lain serta motivasi untuk menaati pendapat tersebut. Secara lebih sederhana, teori ini mengatakan bahwa seseorang akan melakukan suatu perbuatan apabila ia memandang perbuatan itu positif dan bila ia percaya bahwa orang lain ingin agar ia melakukannya.

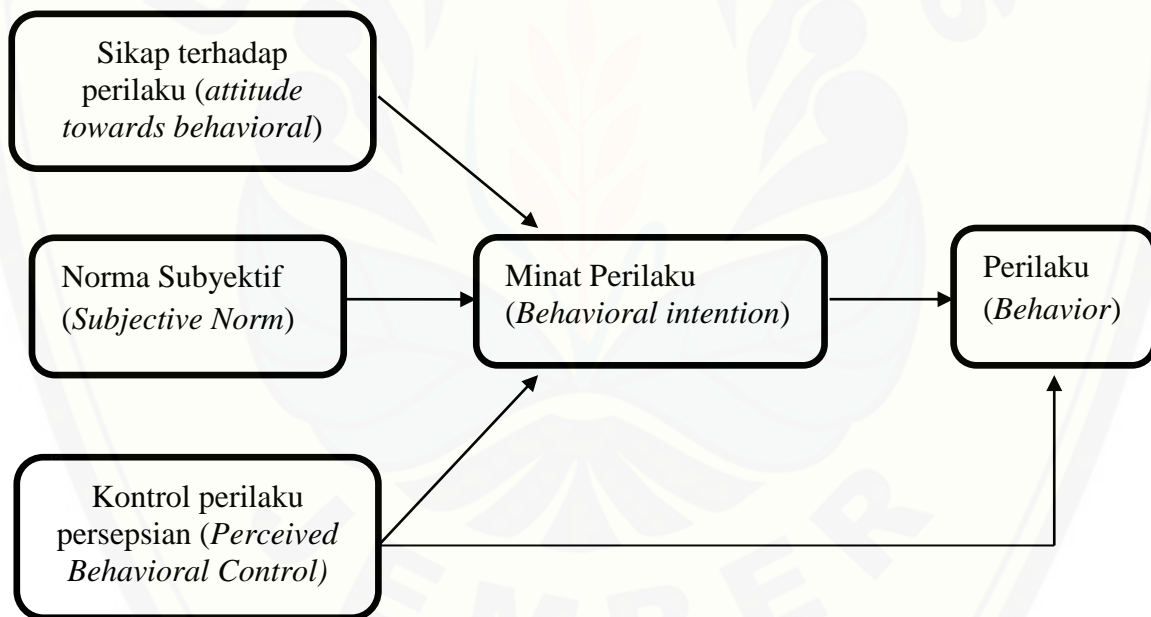


Gambar 2.2 TRA (*Theory of Reasoned Action*)

Sumber : Jogiyanto, 2010

**2.1.11 TPB (*Theory of Planned Behaviour*)**

*Theory of Planned Behavior* (TPB) yang merupakan pengembangan dari *Theory of Reasoned Action* (TRA) (Ajzen dalam Jogiyanto, 2007). Jogiyanto (2007) untuk mengembangkan teori ini dengan menambahkan konstruk yang belum ada di TRA. Konstruk ini disebut dengan kontrol perilaku persepsian (*perceived behavioral control*). Konstruk ini ditambahkan di TPB untuk mengontrol perilaku individual yang dibatasi oleh kekurangan-kekurangannya dan keterbatasan-keterbatasan dari kekurangan sumber-sumber daya yang digunakan untuk melekukan perilakunya (Chiu, 2003). Dengan menambahkan sebuah konstruk ini, yaitu kontrol perilaku persepsian (*Perceived behavioral control*), maka bentuk dari model teori perilaku perencanaan (*Theory of planned behavior* atau TPB) tampak di gambat berikut ini :



Gambar 2.3 Teori Perilaku Terencanaan (*Theory of Planned Behavioral*)

Sumber: Jogiyanto (2007).

Dari Gambar 2.1 teori perilaku perencanaan (*Theory of Planned Behavior*) dapat mempunyai dua fitur (Jogiyanto, 2007) sebagai berikut:

- a) Teori ini mengasumsi bahwa kontrol persepsi perilaku (*perceived behavioral control*) mempunyai implikasi motivasional terhadap minat. Orang – orang yang percaya bahwa mereka tidak mempunyai sumber- sumber daya yang ada atau tidak mempunyai kesempatan untuk melakukan perilaku tertentu mungkin tidak akan membentuk minat berperilaku yang kuat untuk melakukannya walaupun mereka mempunyai sikap yang positif terhadap perilakunya dan percaya bahwa orang lain akan menyetujui seandainya mereka melakukan perilaku tersebut. Dengan demikian diharapkan terjadi hubungan antara kontrol persepsi perilaku (*perceived behavioral control*) dengan minat yang tidak dimediasi oleh sikap dan norma subyektif. Di model ini ditunjukkan dengan panah yang menghubungkan kontrol perilaku persepsian (*perceived behavioral control*) ke minat.
- b) Fitur kedua adalah kemungkinan hubungan langsung antara kontrol persepsi perilaku (*perceived behavioral control*) dengan perilaku. Di banyak contoh, kinerja dari suatu perilaku tergantung tidak hanya pada motivasi untuk melakukannya tetapi juga kontrol yang cukup terhadap perilaku yang dilakukan. Dengan demikian, kontrol perilaku persepsian (*perceived behavioral control*) dapat mempengaruhi perilaku secara tidak langsung lewat minat, dan juga dapat memprediksi perilaku secara langsung. Di model hubungan langsung ini ditunjukkan dengan panah yang menghubungkan kontrol persepsi perilaku (*perceived behavioral control*) langsung ke perilaku (*behavior*). Kontrol perilaku yang dirasakan dipengaruhi oleh pengalaman masa lalu dan perkiraan seseorang mengenai sulit atau tidaknya untuk melakukan perilaku tertentu (Azwar, 2003). TPB menganggap bahwa teori sebelumnya mengenai perilaku yang tidak dapat dikendalikan sebelumnya oleh individu melainkan, juga dipengaruhi oleh faktor mengenai faktor non motivasional yang dianggap sebagai kesempatan atau sumber daya yang dibutuhkan agar perilaku dapat dilakukan. Sehingga dalam teorinya, Ajzen menambahkan satu determinan lagi, yaitu kontrol persepsi perilaku mengenai mudah atau sulitnya perilaku yang dilakukan. Oleh karena itu

menurut TPB, intensi dipengaruhi oleh tiga hal yaitu: sikap, norma subjektif, kontrol perilaku (Ajzen, 2007).

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

Menurut Davis (1989) disebutkan beberapa model yang dibangun untuk menganalisis dan memahami faktor-faktor yang mempengaruhi diterimanya penggunaan teknologi komputer, diantaranya yang tercatat dalam berbagai literatur dan referensi hasil riset di bidang teknologi informasi adalah seperti *Theory of Reasoned Action (TRA)*, *Theory of Planned Behaviour (TPB)*, dan *Tecnology Acceptance Model (TAM)*. TAM Merupakan adaptasi dari TRA yang khusus dirancang untuk pemodelan penerimaan penggunaan sistem informasi. Tujuan dari TAM adalah untuk memberi penjelasan terhadap penerimaan suatu sistem teknologi, mampu menjelaskan perilaku pengguna di berbagai teknologi komputasi pengguna akhir dan pengguna populasi. Oleh karena itu, sebuah tujuan utama dari TAM adalah untuk memberikan dasar untuk melacak dampak dari faktor eksternal pada keyakinan internal.

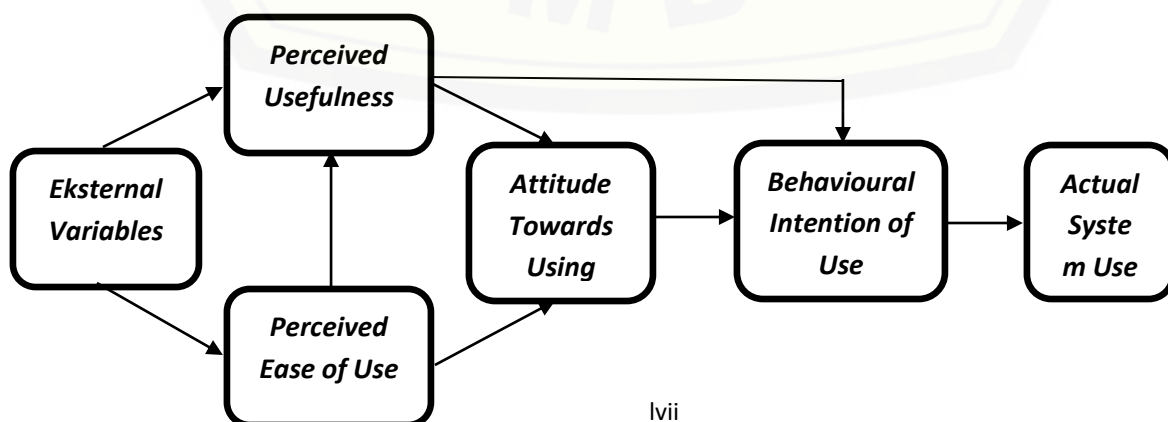
Model TAM sebenarnya diadopsi dari model *The Theory of Reasoned Action (TRA)*, yaitu teori tindakan yang beralasan yang dikembangkan oleh Ajzen (1975), dengan satu premis bahwa reaksi dan persepsi seseorang terhadap sesuatu hal, akan menentukan sikap dan perilaku orang tersebut. Teori ini membuat model perilaku seseorang sebagai fungsi dari tujuan perilaku. Tujuan perilaku di tentukan oleh sikap atas perilaku tersebut (Sembada, 2012). Reaksi dan persepsi pengguna Teknologi Informasi (TI) akan mempengaruhi sikapnya dalam penerimaan terhadap teknologi tersebut. Salah satu faktor yang dapat mempengaruhinya adalah persepsi pengguna terhadap kemanfaatan dan kemudahan penggunaan TI sebagai suatu tindakan yang beralasan dalam konteks pengguna teknologi. Sehingga alasan seseorang dalam melihat manfaat dan kemudahan penggunaan TI menjadikan tindakan/perilaku manusia tersebut sebagai tolok ukur dalam penerimaan sebuah teknologi.



Davis (1993) mendefinisikan *perceived usefulness* (PU) sebagai “*the degree of which a person believes that using a particular system would enhance his or her job performance*” dan *perceived ease of use* (PEU) sebagai “*the degree of which a person believes that using a particular system would be free of effort.*” Kepercayaan inimenentukan suatu sikap pemakai ke arah penggunaan suatu sistem kemudian menentukanniat tingkah laku dan mengarah pada penggunaan sistem secara nyata. Penelitian-penelitiantelah menunjukkan kebenaran TAM atas berbagai macam sistem penggunaan teknologi informasi oleh berbagai jenis instansi dan perusahaan.

Model TAM tersebut telah diperkenalkan adanya variabel eksternal (*external variables*). Adanya dugaan (*notion*) dikaitkan antara Persepsi Kegunaan (*Perceived Usefulness*) dan Persepsi Kemudahan Penggunaan (*Perceived Ease of Use*). Pengaruh yang penting dari persepsi kegunaan atas minat pada penggunaannya dengan memperkenalkan suatu hubungan sebab akibat antara keduanya. (Davis, 1989)

Perpaduan Model TAM yang diadopsi dari model *The Theory of Reasoned Action* (TRA) telah diuji oleh para pemakai model yang mengenalkan suatu pengolah kata baru. Sikap dan minat lebih sedikit bila dibandingkan dengan prediksi dari TRA dan TAM. Keduanya merekomendasikan penelitian lebih lanjut untuk mengidentifikasi kondisi-kondisi atas sikap yang menghubungkannya dengan tingkat/minat kepercayaan terhadapnya.(Ferdinand, 2000). Pada penelitian lain, Davis (1986) yang mengamati skala pengukuran untuk mengetahui penerimaan pemakai dalam *short supply* dan mencoba membuat skala *Perceived Ease of Use* dan *Perceived Usefulness* dalam TAM.



Gambar 2.4 Model TAM yang telah dimodifikasi (Davis et.al 1989)

Tingkat penerimaan pengguna TI (*Information Technology Acceptance*) ditentukan oleh enam faktor, yaitu : (Davis, 1989)

## 1. Persepsi Kebermanfaatan (*Perceived Usefulness*)

Menurut Davis (1989: 320), definisi dari persepsi kegunaan adalah "Tingkat dimana seorang individu percaya bahwa menggunakan sistem akan memberikan kontribusi untuk mencapai tujuan tertentu". Berdasarkan definisi tersebut dapat diartikan bahwa kegunaan dari penggunaan komputer dapat meningkatkan kinerja, prestasi kerja orang yang menggunakannya. Persepsi kebermanfaatan merupakan suatu kepercayaan (*belief*) tentang proses pengambilan keputusan. Jika seseorang merasa percaya bahwa sistem informasi bermanfaat, dia akan menggunakannya dan sebaliknya, jika seseorang merasa percaya bahwa sistem informasi kurang bermanfaat, dia tidak akan menggunakannya.

Menurut Rahardi (2007) kegunaan teknologi informasi merupakan manfaat yang diharapkan oleh pengguna teknologi informasi dalam melaksanakan tugasnya . pengukuran kegunaan persepsian tersebut berdasarkan frekuensi penggunaan dan diversitas /keragaman aplikasi yang dijalankan. Rahardi (2007) juga menyebutkan bahwa individu akan menggunakan teknologi informasi jika mengetahui manfaat positif atas penggunaannya.

## 2. Persepsi Kemudahan Penggunaan (*Perceived ease-of-use*)

Persepsi kemudahan penggunaan didefinisikan sebagai "tingkat dimana seseorang percaya bahwa menggunakan sistem tertentu akan bebas dari masalah" (Davis, 1989: 320), yang mencerminkan bahwa usaha merupakan sumber daya yang terbatas bagi seseorang yang akan mengalokasikan untuk berbagai kegiatan. Yang paling penting bagi pengguna adalah jumlah usaha yang dikeluarkan dalam menggunakan suatu sistem. Kemudahan penggunaan adalah konsep yang telah

mendapatkan perhatian dalam kepuasan pengguna dalam alirannya penelitian sistem informasi. Segala sesuatu yang sama, sistem yang mudah digunakan akan meningkatkan minat untuk menggunakan sebagai kebalikan dari suatu sistem yang lebih mudah digunakan (Davis, 1989). Dari definisi tersebut diketahui bahwa konstruk ini merupakan suatu kepercayaan (*belief*) tentang proses pengambilan keputusan. Jika seseorang merasa percaya bahwa teknologi informasi mudah digunakan, maka akan menggunakannya. Sebaliknya, jika seseorang merasa percaya bahwa teknologi informasi tidak mudah digunakan, maka tidak akan menggunakannya.

### 3. Sikap Menuju Penggunaan (*Attitude Toward Using*)

*Attitude Toward Using* dalam TAM dikonsepsikan sebagai sikap terhadap penggunaan sistem yang berbentuk penerimaan atau penolakan sebagai akibat dari bilamana seseorang menggunakan suatu teknologi dalam pekerjaannya (Davis, 1989: 321). Peneliti lain menyatakan bahwa faktor sikap (*attitude*) sebagai salah satu aspek yang mempengaruhi perilaku individual. Sikap seseorang terdiri atas unsur kognitif/cara pandang (*cognitive*), afektif (*affective*), dan komponen-komponen yang berkaitan dengan perilaku (*behavioral components*).

### 4. Minat untuk Menggunakan (*Behavioral Intention to Use*)

*Behavioral Intention to Use* adalah kecenderungan perilaku untuk tetap menggunakan suatu teknologi (Davis, 1989). Minat untuk menggunakan sistem merupakan indikator yang layak untuk mengukur penggunaan sistem dimasa datang (Jackson *et al.*, 1997). Minat diartikan sebagai kehendak, keinginan atau kesukaan (Kamisa, 1997). Minat adalah sesuatu yang pribadi dan berhubungan erat dengan sikap. Minat dan sikap merupakan dasar bagi prasangka, dan minat juga penting dalam mengambil keputusan. Minat merupakan sumber motivasi yang mendorong orang untuk melakukan apa yang mereka inginkan bila mereka bebas memilih. (Hurlock, 1995)

## 5. Penggunaan Nyata (*Actual System Usage*)

Penggunaan Nyata (*Actual System Usage*) adalah kondisi nyata penggunaan sistem. Dikonsepkan dalam bentuk pengukuran terhadap frekuensi dan durasi waktu penggunaan teknologi (Davis,1989:322). Seseorang akan puas menggunakan sistem jika mereka menyakini bahwa sistem tersebut mudah digunakan dan akan meningkatkan produktifitas mereka, yang tercermin dari kondisi nyata pengguna. Penggunaan teknologi sesungguhnya (*actual system usage*), diukur dengan jumlah waktu yang digunakan untuk berinteraksi dengan teknologi dan frekuensi penggunaan teknologi tersebut. Dalam variabel ini tidak digunakan karena pada saat penelitian program e-billing belum digunakan secara nyata dan dalam tahap pemrosesan.

### 2.1.13 Kondisi yang Memfasilitasi (*Facilitating Conditions*)

Kondisi yang Memfasilitasi (*Facilitating Conditions*) merupakan dukungan terhadap penggunaan perangkat sebagai salah satu bentuk dari kondisi yang memfasilitasi. Ketersediaan perangkat atau perangkat lunak mudah dalam mengoperasikan memungkinkan pengguna dapat mengakses informasi secara cepat (Muslich, 2002). Variabel ini merupakan tambahan dari penelitian dan bukan variabel *TAM* yang dikembangkan oleh Davis. Alasan menggunakan variabel ini dikarenakan ada beberapa perangkat yang harus digunakan dalam menggunakan *e-billing* dengan tidak adanya fasilitas yang lengkap maka program *e-billing* tidak akan berjalan lancar. Oleh sebab itu, dibutuhkan sebuah perangkat lunak yang dapat memadai dalam penggunaan *e-billing*.

## 2.2 Penelitian Terdahulu

Penelitian yang menguji penerimaan dan penggunaan teknologi informasi oleh para peneliti pada berbagai macam tipe dan jenis organisasi. Berikut akan dijelaskan beberapa penelitian terdahulu yang berkaitan dengan penelitian ini baik secara langsung maupun tidak langsung.

Tabel 2.1  
Penelitian Terdahulu

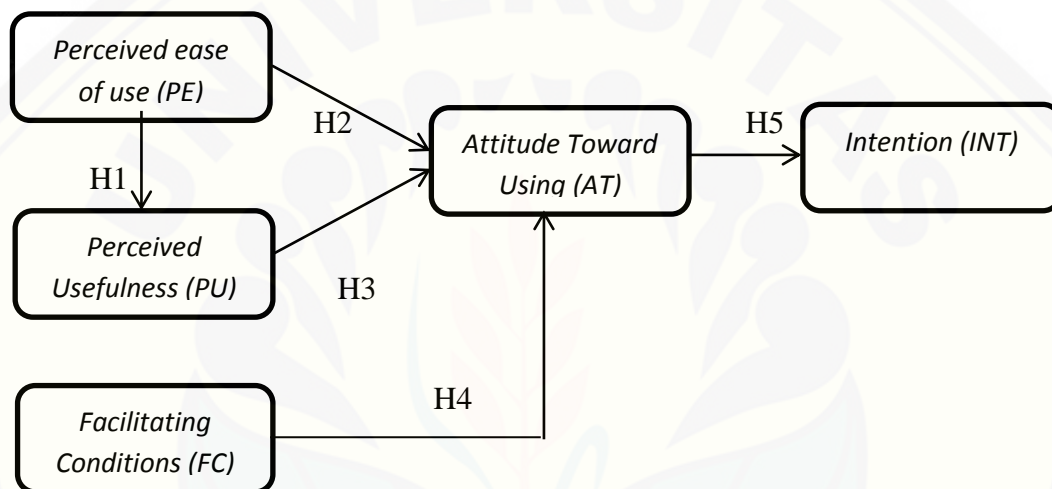
No	Judul	Desain Penelitian	Hasil Penelitian
1.	pengaruh <i>perceived usefulness</i> , <i>perceived ease of use</i> , dan <i>perceived enjoyment</i> terhadap penerimaan teknologi informasi (studi empiris di kabupaten sragen)  Santoso (2010)	Penelitian ini mencoba menganalisis penerapan penerimaan teknologi informasi menggunakan model yang menggambarkan tingkat penerimaan terhadap teknologi yaitu Model <i>Structural Equation Model</i> (SEM).  Variabel : persepsi kemudahan, persepsi kegunaan, persepsi kenyamanan, sikap dan penerimaan sistem.	Hasil menunjukkan bahwa Persepsi kemudahan berpengaruh positif terhadap persepsi kegunaan. Persepsi kegunaan tidak berpengaruh terhadap sikap. Persepsi kegunaan dan kemudahan berpengaruh positif terhadap sikap. Persepsi kenyamanan tidak berpengaruh positif terhadap sikap. Persepsi kegunaan berpengaruh positif terhadap penerimaan sistem teknologi informasi. Sikap tidak berpengaruh positif terhadap penerimaan sistem teknologi informasi.

2.	<p>“User Acceptance Model on E-Billing Adoption: A Study of Tax Payment by Government Agencies”.</p> <p>Hardiyana dan Sudharta (2015)</p>	<p>Model : sampel dengan menggunakan Slovin</p> <p>Variabel: persepsi kemudahan, persepsi kegunaan, sikap, dan minat perilaku</p>	<p>Hasil menunjukkan bahwa Persepsi kemudahan berpengaruh positif terhadap persepsi kegunaan. Persepsi kegunaan berpengaruh positif terhadap sikap. Persepsi kemudahan berpengaruh positif terhadap sikap. Sikap berpengaruh positif terhadap minat pengguna. Persepsi kegunaan berpengaruh positif terhadap minat pengguna.</p>
3.	<p>“Analisis Faktor-Faktor yang mempengaruhi Minat Pemanfaatan Sistem Informasi dan Penggunaan Sistem Informasi (Studi Empiris Pada Perusahaan Manufaktur di Bursa Efek Jakarta).”</p> <p>Handayani (2007)</p>	<p>Model : regresi berganda dengan bantuan SPSS</p> <p>Variabel : ekspektasi kinerja, ekspektasi usaha, faktor sosial, kondisi yang memfasilitasi. Penggunaan nyata dan minat pemanfaatan</p>	<p>Hasil menunjukkan bahwa Ekspektasi Kinerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat. Ekspektasi Usaha berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat. Faktor sosial berpengaruh positif tetapi tidak signifikan terhadap minat. Kondisi yang memfasilitasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap penggunaan nyata. Minat berpengaruh positif tetapi tidak signifikan terhadap penggunaan nyata</p>

<p>4.</p>	<p>“Penerapan Model <i>The Unified Theory Of Acceptance And Use Of Technology</i> (Utaut) Untuk Memahami Tingkat Penerimaan Dan Penggunaan E-Learning (Be Smart) DiFakultas Teknik Universitas Negeri Yogyakarta.”</p> <p>Bakhtiar, Rivai (2014)</p>	<p>Hasil menunjukkan bahwa Ekspentasi kinerja berpengaruh positif terhadap minat penggunaan. Ekspentasi usaha berpengaruh positif terhadap minat penggunaan. Faktor sosial berpengaruh positif terhadap minat penggunaan. Kondisi yang memfasilitasi berpengaruh positif terhadap minat pengguna</p>	<p>Hasil menunjukkan bahwa Ekspentasi kinerja berpengaruh positif terhadap minat penggunaan. Ekspentasi usaha berpengaruh positif terhadap minat penggunaan. Faktor sosial berpengaruh positif terhadap minat penggunaan. Kondisi yang memfasilitasi berpengaruh positif terhadap minat pengguna</p>
<p>5.</p>	<p>“Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology”</p> <p>Davis (1989)</p>	<p>The present research develops and validates new scales for two specific variables, perceived usefulness and perceived ease of use, which are hypothesized to be fundamental determinants of user acceptance</p>	<p>Penelitian ini menunjukkan bahwa perceived usefulness dipengaruhi secara langsung oleh penggunaan saat ini dan mendatang. Perceived ease of use juga memiliki pengaruh signifikan terhadap penggunaan saat ini dan mendatang. Selain itu, dijelaskan pula bahwa perceived usefulness memiliki korelasi yang lebih besar</p>

### 2.3 Kerangka Pemikiran

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kecocokan model TAM dalam menganalisis penerimaan pengguna wajib pajak terhadap sistem pembayaran pajak secara online (*Billing System*). Berdasarkan tinjauan pustaka dan penelitian terdahulu seperti yang telah jelaskan di atas, Model yang digunakan dalam penelitian ini telah dimodifikasi sehingga ada beberapa variabel yang telah dirubah. Maka kerangka pemikiran teoritis dalam penelitian ini disajikan sebagai berikut



Gambar : 2.5 Kerangka Pemikiran

Dari gambar diatas dapat dijelaskan bahwa variasi modelnya adalah Perceived Ease of Use (PE)berpengaruh terhadap Perceived Usefulness (PU) sistem pembayaran pajak secara *online e-billing*. Perceived Ease of Use (PE) berpengaruh terhadap Attitude (AT) sistem pembayaran pajak secara *online e-billing*. Perceived Usefulness (PU) berpengaruh terhadap Attitude (AT) sistem pembayaran pajak secara *online e-billing*. Facilitating Conditions (FC) berpengaruh terhadap Attitude (AT)sistem pembayaran pajak secara *online e-billing*. Attitude (AT) berpengaruh terhadap Intention (INT) sistem pembayaran pajak secara *online e-billing*.



## 2.4 Hipotesis

Variabel-variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah persepsi kebermanfaatan (PE), persepsi kemudahan (PU), persepsi kondisi yang memfasilitasi (FC), sikap (AT), minat perilaku (INT). Maka hipotesis yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

### 2.4.1 Persepsi Kemudahan Penggunaan (*Perceived Ease of Use*) dan Persepsi Manfaat (*Perceived Usefulness*) sistem pembayaran pajak secara *online* (*Billing System*)

Davis (1989), *perceived ease of use* sebuah teknologi didefinisikan sebagai suatu ukuran dimana seseorang percaya bahwa komputer dapat dengan mudah dipahami dan digunakan. *Perceived usefulness* didefinisikan sebagai suatu ukuran dimana penggunaan suatu teknologi dipercaya akan mendatangkan manfaat bagi orang yang menggunakannya (Davis, 1989 ; Davis, 1993). Disebutkan pula Davis *etal.* (1989) persepsi terhadap kemanfaatan sebagai kemampuan subjektif pengguna di masa yang akan datang di mana dengan menggunakan sistem aplikasi yang spesifik akan meningkatkan kinerja dalam konteks organisasi.

Jika wajib pajak menganggap bahwa penggunaan *billing system* lebih mudah dan memiliki banyak manfaat daripada menggunakan secara manual (SSP) maka wajib pajak akan cenderung lebih menggunakan *billing system*. Menurut Agarwal dan Prasad (1999) menyatakan bahwa ada hubungan yang positif antara *perceived ease of use* dengan *perceived usefulness*.

Penelitian yang lainnya menunjukkan hasil yang signifikan mengenai pengaruh *perceived ease of use* dalam penggunaan teknologi baik secara langsung maupun tidak langsung pada *perceived usefulness* (Santoso, 1989). Hubungan antara persepsi kemudahan (PU) dan persepsi manfaat (PE) yaitu jika suatu sistem teknologi *billing system* yang akan di gunakan lebih mudah, maka akan memiliki banyak manfaat bagi penggunanya (wajib pajak). Dalam penelitian ini peneliti ingin menguji kembali

hubungan antara persepsi kemudahan (PU) terhadap persepsi manfaat (PE). Berdasarkan penjelasan diatas hipotesis 1 (H1) dapat dirumuskan:

**H1 : Persepsi Kemudahan Penggunaan (*Perceived Ease of Use*) berpengaruh positif terhadap Persepsi Manfaat (*Perceived Usefulness*) sistem pembayaran pajak secara *online* (*Billing System*)**

## 2.4.2 Persepsi kemudahan (*perceived ease of use*) dan sikap pengguna (*attitude*) sistem pembayaran pajak secara *online* (*Billing System*)

Menurut Davis *et al.* (1989) *attitude* merupakan cermin perasaan suka atau tidak suka tentang kinerja dari target perilaku yang telah dilakukan. Sikap menurut Ajzen (1975) didefinisikan sebagai perasaan positif atau negatif seseorang tentang sebuah perilaku. Davis *et al.* (1989) mendefinisikan kemudahan penggunaan persepsian sebagai tingkat keyakinan seseorang bahwa dalam menggunakan sistem tertentu tidak diperlukan usaha yang keras. Meskipun usaha menurut setiap orang berbeda-beda tetapi pada umumnya untuk menghindari penolakan dari pengguna sistem atas sistem yang dikembangkan, maka sistem harus mudah diaplikasikan oleh pengguna tanpa mengeluarkan usaha yang dianggap memberatkan. Davis (1989) mendefinisikan *ease of use* sebagai suatu tingkatan di mana seseorang percaya bahwa komputer dapat dengan mudah dipahami. Kemudahan penggunaan persepsian merupakan salah satu faktor dalam model TAM yang telah diuji dalam penelitian Davis *et al.* (1989).

Davis (1993), Chau dan Lai (2003) dalam hasil penelitiannya menemukan bahwa *perceived ease of use* berhubungan positif dan signifikan dengan *attitude toward using internet banking*. Amijaya (2010) beranggapan bahwa persepsi kemudahan ini akan berdampak pada perilaku, yaitu semakin tinggi persepsi seseorang tentang kemudahan menggunakan sistem, semakin tinggi pula tingkat pemanfaatan teknologi informasi. Penelitian Maulana, Hardiyana, dan Sidharta. (2015) beranggapan persepsi kemudahan penggunaan membawa pengaruh yang signifikan dalam membentuk sikap pengguna wajib pajak di dalam melakukan pembayaran pajak *Billing system*

yang berda di perusahaan Kota Bandung.. Jika suatu kemudahan telah dirasakan oleh wajib pajak dalam menggunakan *Billing system* akan membawa banyak manfaat bagi wajib pajak. Jika suatu system teknologi (billing system) memiliki banyak kemudahan, maka secara logisnya akan berdampak pada perubahan sikap pengguna (wajib pajak) dimana akan memilih sistem yang lebih mudah untuk digunakan daripada memilih sistem teknologi lain yang dapat mempersulitkan si pengguna. Dalam penelitian ini peneliti ingin menguji kembali hubungan antara persepsi kemudahan (PU) terhadap sikap pengguna (AT). Berdasarkan penjelasan diatas hipotesis 2 (H2) dapat dirumuskan :

**H2 : Persepsi kemudahan (*perceived ease of use*) berpengaruh positif terhadap sikap pengguna (*attitude*)sistem pembayaran pajak secara *online* (*Billing System*)**

2.4.3 Persepsi kebermanfaatan (*Perceived Usefulness*) dan sikap pengguna (*Attitude*)sistem pembayaran pajak secara *online* (*Billing System*).

*Usefulness* (kemanfaatan) oleh Davis (1989) didefinisikan sebagai suatu tingkatan dimana seseorang percaya bahwa penggunaan suatu teknologi tertentu akan meningkatkan prestasi kerja orang tersebut. Davis *et al.* (1989) menemukan bahwa persepsi manfaat(*perceived usefulness*)mempunyai hubungan yang lebih kuat dan konsisten dengan penerimaan teknologi informasi dibandingkan dengan variabel lain, seperti sikap, kepuasan, dan ukuran-ukuran persepsian yang lain.

Chau dan Lai (2003) mengungkapkan pentingnya *internet banking* memiliki layanan yang bermanfaat bagi nasabahnya Pengukuran kemanfaatan tersebut berdasarkan frekuensi penggunaan dan diversitas aplikasi yang dijalankan. Davis (1993) dan Yahyapour (2008) dalam hasil penelitiannya juga menemukan bahwa kemanfaatan mempunyai hubungan positif dan signifikan dengan sikap penggunaan *internet banking*. Sikap positif orang pada media internet akan mendorong orang untuk mengoptimalkan daya guna atau pemanfaatan internet (Widyarini, 2005).

Dalam penelitian yang dilakukan Andrian, Kertahadi, dan Susilo.(2012) analisis jalur yang menguji hubungan antara pengaruh persepsi kegunaan terhadap sikap penggunaan berpengaruh signifikan terhadap penggunaan *billing system* yang berada di KPP Pratama Malang. Hubungan secara logis,jika kemanfaatan dalam *billing system* merupakan manfaat yang di peroleh atau diharapkan oleh pengguna wajib pajak dalam melakukan pembayaran pajaknya, sehingga tingkat kemanfaatan *billing system* mempengaruhi sikap wajib pajak terhadap sistem tersebut. Berdasarkan penjelasan diatas hipotesis 3 (H3) dapat dirumuskan :

**H3 : Persepsi kebermanfaatan (*Perceived Usefulness*)berpengaruh positif terhadap sikap pengguna (*Attitude*)sistem pembayaran pajak secara *online* (*Billing System*).**

2.4.4 Persepsi kondisi yang memfasilitasi (*Facilitating Conditions*) dan sikap pengguna (*attitude*)sistem pembayaran pajak secara *online* (*Billing System*).

Menurut Venkatesh et al.(2003) mendefinisikan*Facilitating Conditions* sebagai mana seseorang percaya bahwainfrastruktur yang dimiliki organisasi dan fasilitas teknik lainnya tersedia untuk mendukungpenggunaan sistem. Kondisiyang memfasilitasi (*Facilitating Condition*) didefinisikan sebagaijauh mana seorang percaya bahwa infrastruktur organisasional dan teknikal tersedia untuk mendukung sistem. Dalam konsep ini terdapat terdapat gabungan variabel-variabel yang diperoleh dari model teori terpadu penerimaan dan penggunaan teknologi, yang bertujuan untuk menjelaskan niat pengguna untuk menggunakan istem informasi dan perilaku pengguna selanjutnya. (Venkatesh *et.al*,2003)

Handayani (2007) menemukan bahwa kondisi-kondisi yang memfasilitasi pemakai terbukti mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap sikap penggunaan sistem informasi. Semakin banyak infrastuktur organisasi dan teknis yang ada maka respon akan semakin cenderung menggunakan Sistem Informasi. Venkatesh (2003) menyatakan bahwa kondisi-kondisi yang memfasilitasi pemakai mempunyai

pengaruh pada karyawan. *Facilitating condition* (FC) didefinisikan sebagai keyakinan bahwa sistem pembayaran elektronik atau *billing system* pajak merupakan salah satu aplikasi fasilitas yang mendukung dalam melakukan pembayaran pajak. Arti yang dimaksud kondisi fasilitas (FC) yaitu suatu pelayanan aplikasi dari Pelayanan Direktorat Pajak yang digunakan oleh wajib pajak atau PKP agar mempermudah dalam proses pembayaran pajak secara on line atau sikap wajib pajak berpengaruh positif terhadap fasilitas aplikasi e-billing. Sikap seseorang ditentukan oleh adaptasi dari manfaat dan dirasakan kemudahan penggunaan untuk pengguna konteks minat perilaku. Hubungan secara logisnya antara variabel *Facilitating conditions* (FC) terhadap sikap pengguna (AT), jika sumber daya atau fasilitas yang tersedia sudah lengkap maka akan mendorong pengguna untuk menggunakan system teknologi tersebut. Berdasarkan penjelasan diatas hipotesis 4 (H4) dapat dirumuskan :

**H4 : Persepsi kondisi yang memfasilitasi (*Facilitating Conditions*) berpengaruh positif terhadap sikap pengguna (*attitude*) sistem pembayaran pajak secara online (*Billing System*).**

#### 2.4.5 Sikap pengguna (*Attitude*) dan minat pengguna (*Behaviour Intention*) sistem pembayaran pajak secara online (*Billing System*)

Menurut Davis et al. (1989) *attitude* merupakan cermin perasaan suka atau tidak suka tentang kinerja dari target perilaku yang telah dilakukan. Menurut teori Venkatesh (2003), minat pemanfaatan sistem informasi (*behavioral intetion*) didefinisikan sebagai tingkat keinginan atau niat pemakai menggunakan sistem secara terus menerus dengan asumsi bahwa mereka mempunyai akses terhadap informasi. Minat diartikan sebagai kehendak, keinginan atau kesukaan (Kamisa, 1997). Ajzen, (1977) dalam *Theory of Planned Behavior* menyatakan bahwa keinginan berperilaku seseorang merupakan faktor yang menentukan perilaku seseorang untuk melakukan suatu tindakan (*Actual Usage*). Minat dan sikap merupakan dasar bagi prasangka, dan minat juga penting dalam mengambil keputusan. Minat merupakan

sumber motivasi yang mendorong orang untuk melakukan apa yang mereka inginkan bila mereka bebas memilih (Hurlock, 1995). Minat untuk menggunakan sistem merupakan indikator yang layak untuk mengukur penggunaan sistem dimasa datang (Jackson *et al.*, 1997).

Handayani (2007) menemukan bahwa minat pemanfaatan sistem informasi berpengaruh positif tetapi tidak signifikan terhadap penggunaan sistem informasi, artinya bukti menunjukkan bahwa responden kurang mempunyai niat atau minat untuk memanfaatkan sistem yang ada dalam perusahaan maka penggunaan sistem tidak akan mencapai hasil yang maksimal. Penelitian sebelumnya Maulana, Hardiyana, dan Sidharta.(2015) membuktikan bahwa sikap secara signifikan mempengaruhi minat perilaku pengguna untuk menggunakan e-billing dalam membayar pajak. Davis *et al.*, (1986) juga menyatakan bahwa keinginan untuk menggunakan dipengaruhi oleh sikap konsumen terhadap penggunaannya. Kehendak (*Intention to Use*) adalah kecenderungan pelaku untuk tetap menggunakan suatu teknologi (Davis et al., 1989). Hubungan secara logis antara variabel sikap (AT) terhadap minat pengguna (ANT), jika *billing system* dapat mempengaruhi sikap positif dan pengguna percaya atas sistem tersebut, maka akan berpengaruh terhadap meningkatnya minat pengguna. Oleh karena itu, peneliti ingin menguji hubungan antara sikap pengguna (AT) terhadap minat pengguna (ANT). Berdasarkan penjelasan diatas hipotesis 5 (H5) dapat dirumuskan :

**H5 : Sikap pengguna (*Attitude*) berpengaruh positif terhadap minat pengguna (*Behaviour Intention*) sistem pembayaran pajak secara online (*Billing System*).**

## BAB 3 METODE PENELITIAN

### 3.1 Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang akan dilakukan dalam penelitian ini adalah penelitian eksplanatori dengan menggunakan pendekatan kuantitatif. Menurut Bungin (2008:38) penelitian eksplanatori dimaksudkan untuk menjelaskan suatu generalisasi sampel terhadap populasinya atau menjelaskan hubungan, perbedaan, atau pengaruh satu variabel dengan variabel lain. Menurut Sugiyono (2012) metode penelitian kuantitatif digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu. Teknik pengambilan sampel pada umumnya dilakukan secara random, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif atau statistik dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan. Data kuantitatif bersifat struktur yang dimaksudkan ragam data yang diperoleh dari sumbernya cenderung berpola struktur sehingga mudah dibaca oleh periset karena dalam mengumpulkan data, periset menggunakan alat yang terstruktur, misalkan alternatif jawaban terhadap pertanyaan yang disampaikan kepada responden. Dengan demikian responden tidak sekedar memilih jawaban yang sesuai dengan pendapatnya.

### 3.2 Populasi dan Sampel

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2012). Menurut Indriantoro dan Supomo(2011) populasi adalah sekelompok orang kejadian atau segala sesuatu yang mempunyai karakteristik tertentu. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh PKP pengguna *billing system* yang berjumlah 800 PKP. Alasan peneliti memilih kota Jember karena aplikasi Billing system ini merupakan aplikasi terbaru yang masih berjalan mulai Januari 2016. Bulan Juli 2016 harus dipakai seterusnya oleh wajib pajak

Menurut Sugiyono (2012) sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Berkaitan hal tersebut, ukuran sampel menggunakan model estimasi *maximum likelihood estimation* (MLE) adalah 100-200 sampel (Hair *et al.*, 1998; Ghozali, 2006), atau 10 kali jumlah indikator yang digunakan (Ghozali, 2006). Dalam penelitian ini jumlah sampelnya adalah 240 PKP dikarenakan seluruh dari variabel yang mewakili koesoner berjumlah 24 indikator. Teknik memilih sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan metode *simple random sampling*. Metode pemilihan sampel secara acak sederhana memberikan kesempatan yang sama yang bersifat tak terbatas pada setiap elemen populasi untuk dipilih sebagai sampel. Selain itu juga, metode ini memungkinkan terpilihnya sampel yang mempunyai bias paling sedikit dan tingkat generalisasi yang tinggi (Indriantoro dan Supomo, 2011). Dalam penelitian ini, besarnya sampel disesuaikan dengan model analisis yang digunakan yaitu *Smart Partial Least Square* (PLS). Alasan peneliti menggunakan PLS karena penelitian merupakan program sistem atau aplikasi sehingga alat yang digunakan untuk menghitung penelitian adalah aplikasi PLS.

### **3.3 Jenis dan Sumber data**

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer. Indriantoro dan Supomo (2011) menjelaskan bahwa data primer merupakan sumber data yang diperoleh secara langsung dari sumber asli tanpa melalui media perantara. Dalam penelitian ini data mengenai *Billing system* yang digunakan oleh Pengusaha Kena Pajak (PKP) untuk membayar atau menyetor pajaknya.

Metode pengumpulan data yang digunakan adalah metode survey dengan teknik pengumpulan datanya melalui kuesioner. Kuesioner nantinya akan disebarluaskan secara langsung kepada peserta wajib pajak atau Pengusaha Kena Pajak (PKP).



### 3.4 Variabel Penelitian dan Definisi Operasi

Variabel yang akan dianalisis dalam penelitian ini dikelompokkan menjadi dua, yaitu variable Independen dan variable Dependen.

#### 3.4.1 Variabel Eksogen

Variabel Eksogen adalah variable penyebab yang diposisikan tidak terpengaruh oleh variable sebelumnya atau variable yang tidak diprediksi oleh variable lain dalam model (Ferdinand, 2000:41). Pada penelitian ini variabel eksogen yaitu kebermanfaatan pengguna (*perceived usefulness*), dan persepsi kondisi fasilitas (*facilitating condition*).

#### 2.3 *Perceived Usefulness* (PU)

Menurut Davis (1989), yaitu tingkatan dimana pengguna percaya bahwa dengan menggunakan teknologi akan meningkatkan performa mereka dalam bekerja. Dalam penelitian ini, kebermanfaatan merupakan sejauh mana pengguna (wajib pajak atau Pengusaha Kena Pajak) percaya bahwa penggunaan suatu teknologi akan meningkatkan kinerja dalam penggunaan e-Billing. Indikator variabel ini diukur melalui enam item yang diadopsi dari penelitian Davis (1989). Persepsi responden terhadap indikator tersebut diukur dengan 5 skala Likert dari sangat tidak setuju sampai sangat setuju, yaitu 1 berarti sangat tidak setuju (STS), 2 berarti tidak setuju (TS), 3 berarti netral (N), 4 berarti setuju (S), 5 berarti sangat setuju (SS). Semakin tinggi skor variabel ini berarti *Perceived Usefulness* (PU) *billing system* semakin tinggi berdasarkan persepsi awal si pemakai, begitu pula sebaliknya. Indikator yang digunakan dalam penelitian (Davis, 1989) sebagai berikut :

- A. *Using the system in my job would enable me to accomplish tasks more quickly.*
- B. *Using the system would improve my job performance*
- C. *Using the system in my job would increase my productivity*

- D. *Using the system would enhance my effectiveness on the job*
- E. *Using the system would make it easier to do my job*
- F. *I would find the system useful in my job*

Persamaan di atas merupakan konstruk dari Davis (1989), kemudahan pengguna yang mendefinisikan seberapa jauh seseorang percaya bahwa menggunakan sesuatu sistem akan bebas dari usaha. Kuesioner di atas telah banyak digunakan oleh beberapa peneliti terdahulu yaitu Santoso (2010) , Maulana, Hardiyana, dan Sudharta (2015) sehingga telah di uji keandalannya.

#### 2.4 *Facilitating Condition (FC)*

Dalam penggunaan teknologi informasi adalah tingkat dimana seseorang percaya bahwa infrastruktur organisasi dan teknis ada untuk mendukung penggunaan sistem. Menurut Venkatesh eLal., (2003) mendefinisikan *Facilitating Conditions* sebagai mana seseorang percaya bahwa infrastruktur yang dimiliki organisasi dan fasilitas teknik lainnya tersedia untuk mendukung penggunaan sistem. Variabel *facilitating condition (FC)* dapat didefinisikan *billing system* sebagai salah satu fasilitas yang diciptakan oleh Direktorat Jendral Pajak yang digunakan oleh wajib pajak. Dalam variabel *facilitating condition (FC)* ini dapat mempengaruhi *attitude (AT)* seseorang yang ditentukan oleh adaptasi dari manfaat dan dirasakan kemudahan penggunaan untuk perilaku pengguna. Indikator variabel ini dilakukan melalui empat item yang diadopsi dari penelitian Handayani (2007). Persepsian responden terhadap indikator tersebut diukur dengan 5 skala Likert dari sangat tidak setuju sampai sangat setuju, yaitu 1 berarti sangat tidak setuju (STS), 2 berarti tidak setuju (TS), 3 berarti netral (N), 4 berarti setuju (S), 5 berarti sangat setuju (SS). Semakin tinggi skor variabel ini berarti *facilitating condition (FC)* sistem informasi semakin tinggi berdasarkan persepsian awal si pemakai, begitu pula sebaliknya. Indikator yang digunakan dalam penelitian (Handayani, 2007) sebagai berikut :

1. Saya memiliki sumber daya (misal: komputer, software) yang diperlukan untuk menggunakan sistem
2. Saya memiliki pengetahuan yang diperlukan untuk dapat menjalankan sistem
3. Terdapat tenaga ahli yang tersedia untuk membantumasalah-masalah saya dalam menggunakan sistem
4. Menggunakan sistem sesuai dengan cara bekerja saya.

Persamaan di atas merupakan konstruk dari Thompson et al (1991), kondisi yang memfasilitasi merupakan faktor-faktor objektif di lingkungan yang mana pengamat-pengamat setuju membuat suatu tindakan untuk mudah dilakukan, termasuk penyediaan dukungan komputer. Kuesioner diatas telah banyak digunakan oleh beberapa peneliti terdahulu yaitu Handayani (2007) dan Bakhtiar (2014) sehingga telah teruji keandalannya.

### 3.4.2 Variabel Endogen

Variabel endogen adalah variabel yang diprediksi oleh satu atau beberapa variabel yang lain dalam model (Ferdinand, 2002:43) atau variabel endogen yaitu variabel yang dipengaruhi variabel eksogen baik secara langsung maupun tidak langsung. Variabel endogen dalam penelitian ini yaitu persepsi kemudahan (*perceived ease of use*), sikap pengguna (*attitude*), minat perilaku (*Behavioral Intention to use*). untuk menggunakan system pembayaran pajak *online (billing system)* Studi empiris yang dilakukan oleh Pearson (2007) menyatakan bahwa sikap secara signifikan mempengaruhi niat untuk menggunakan suatu teknologi. Minat perilaku untuk menggunakan teknologi adalah kecenderungan perilaku untuk tetap menggunakan teknologi (Davis, 1989). Teknologi dalam penelitian ini adalah system pembayaran pajak online (e-Billing). Indikator variabel ini diukur melalui empat item yang diadopsi dari penelitian Davis (1989).

#### a. *Perceived Ease of Use (PE)*

Menurut Davis *et al* (1989) persepsi kemudahan yaitu tingkatan dimana pengguna percaya bahwa teknologi tersebut dapat digunakan dengan mudah dan

bebas dari masalah, kemudahan pengguna dalam penelitian ini merupakan kepercayaan pengguna wajib pajak bahwa dengan menggunakan system pembayaran pajak online (e-Billing system), wajib pajak atau Pengusaha Kena Pajak (PKP) tidak perlu bersusah payah dalam membayarkan pajaknya. Indikator Variable ini diukur melalui enam item yang diadopsi dari penelitian Davis (1989). Persepsi responden terhadap indikator tersebut diukur dengan 5 skala Likert dari sangat tidak setuju sampai sangat setuju, yaitu 1 berarti sangat tidak setuju (STS), 2 berarti tidak setuju (TS), 3 berarti netral (N), 4 berarti setuju (S), 5 berarti sangat setuju (SS). Semakin tinggi skor variabel ini berarti *perceived ease of use* (PE) e-billing semakin tinggi berdasarkan persepsi pengguna (Pengusaha Kena Pajak), begitupun sebaliknya. Indikator yang digunakan dalam penelitian (Davis, 1989) sebagai berikut :

1. *Learning to operate the system would be ease for me*
2. *I would find it easy to get the system to do what i want it to do*
3. *My interaction with the system would be clear and undertandable.*
4. *I would find the system to be flexible to interact with.*
5. *It would be easy for me to become skillful at using the system.*
6. *I would find the system easy to use*

Persamaan di atas merupakan konstruk dari Davis (1989), persepsi kemudahan dapat di definisikan seberapa jauh menggunakan suatu inovasi di persepsikan sebagai yang sulit digunakan. Kuesioner diatas telah banyak digunakan oleh beberapa peneliti terdahulu yaitu Santoso (2010) dan Maulana, Hardiyana, dan Sudharta (2015) sehingga telah teruji keandalannya.

b. *Attitude Toward Using* (AT)

Dalam TAM dikonsepsikan sebagai sikap terhadap penggunaan sistem yang berbentuk penerimaan atau penolakan sebagai akibat dari bilamana seseorang menggunakan suatu teknologi dalam pekerjaannya (Davis, 1989:321). Bahwa faktor sikap (*attitude*) sebagai salah satu aspek yang mempengaruhi perilaku individual.

Sikap seseorang terdiri atas unsur kognitif/cara pandang (*cognitive*), afektif (*affective*), dan komponen-komponen yang berkaitan dengan perilaku (*behavioral component*). Indikator variabel ini diukur melalui empat item yang diadopsi dari penelitian Hartono (2007). Persepsian responden terhadap indikator tersebut diukur dengan 5 skala Likert dari sangat tidak setuju sampai sangat setuju, yaitu 1 berarti sangat tidak setuju (STS), 2 berarti tidak setuju (TS), 3 berarti netral (N), 4 berarti setuju (S), 5 berarti sangat setuju (SS). Semakin tinggi skor variabel ini berarti *attitude* (AT) untuk menggunakan sistem informasi semakin tinggi berdasarkan persepsi pemakai, begitu pula sebaliknya. Indikator yang digunakan dalam penelitian (Santoso, 2010) sebagai berikut :

1. Saya merasa senang menggunakan sistem informasi.
2. Saya merasa informatif (edukatif) menggunakan sistem informasi
3. Saya menikmati penggunaan sistem informasi
4. Saya merasa membosankan menggunakan sistem informasi

Persamaan diatas telah banyak digunakan oleh beberapa peneliti terdahulu yaitu Santoso (2010) , Maulana, Hardiyana, dan Sudharta (2015) sehingga telah teruji keandalannya.

c. *Behavioral Intention to Use*(ANT)

Kecenderungan perilaku untuk tetap menggunakan suatu teknologi. Tingkat penggunaan suatu teknologi komputer pada seseorang dapat diprediksi dari sikap perhatiannya terhadap teknologi tersebut, misalnya keinginan menambah *peripheral* pendukung, motivasi untuk tetap menggunakan, serta keinginan untuk memotivasi pengguna lain (Davis, 1989:321). Indikator Variable ini diukur melalui empat item yang diadopsi dari penelitian Handayani (2007). Persepsian responden terhadap indikator tersebut diukur dengan 5 skala Likert dari sangat tidak setuju sampai sangat setuju, yaitu 1 berarti sangat tidak setuju (STS), 2 berarti tidak setuju (TS), 3 berarti netral (N), 4 berarti setuju (S), 5 berarti sangat setuju (SS). Semakin tinggi skor variabel ini berarti *behavioral intention to use* (ANT) untuk menggunakan *billing*

*system* semakin tinggi berdasarkan persepsi pemakai, begitu pula sebaliknya. Indikator yang digunakan dalam penelitian (Handayani, 2007) sebagai berikut :

1. Saya berkeinginan untuk menggunakan Billing System.
2. Saya cenderung menggunakan Billing System dalam melakukan pembayaran pajak.
3. Saya berprediksi melanjutkan untuk menggunakan Billing System di masa depan.
4. Saya berniat menggunakan Billing System di masa depan.

Persamaan diatas merupakan konstruk Ajzen (1977) minat penggunaan didefinisikan merefleksikan perspsi-persepsi dari batasan-batasan internal dan eksternal pada perilaku dan meliputi keyakinan sendiri, kondisi-kondisi pemfasilitasi sumber daya, dan pemfasilitasi teknologi. Kuseioner diatas telah banyak digunakan oleh beberapa peneliti terdahulu yaitu Santoso (2010), Handayani (2007), Bakhtiar (2014) Maulana, Hardiyana, dan Sudharta (2015) sehingga telah teruji keandalannya.

### **3.5 Instrumen Penelitian**

Instrumen utama dalam penelitian ini adalah kuesioner. Pengukuran variabel dilakukan dengan menggunakan skala *likert*. Prosedur pengukuran sebagai berikut :

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

## 3.6 Metode Analisis Data

### 3.6.1 Statistik Deskriptif

Menurut Indriantoro dan Supomo (2011) penelitian deskriptif merupakan transformasi data penelitian dalam bentuk tabulasi sehingga mudah dipahami dan diinterpretasikan. Ukuran yang digunakan dalam deskripsi antara lain berupa: frekuensi, tendensi sentral (rata-rata, median, modus), dispersi (deviasi standar dan varian) dan koefisien korelasi antar variabel penelitian. statistik deskriptif ditunjukkan untuk memberikan gambaran tentang demografi responden penelitian dan gambaran tentang variabel-variabel penelitian untuk mengetahui distribusi frekuensi absolut yang menunjukkan angka rata-rata (*mean*) kisaran aktual, penyimpangan baku (*standard deviation*), dan kecenderungan jawaban responden.

### 3.6.2 Pengujian Instrumen

Data penelitian yang diperoleh tidak akan memberikan manfaat apabila instrumen yang digunakan untuk mengumpulkan data penelitian tidak memiliki reliabilitas dan validitas yang tinggi (Cooper & Schindler, 2003). Oleh karena itu penelitian ini akan dilakukan pengujian terhadap kualitas isi, reliabilitas, dan validitas.

#### 3.6.2.1 Kualitas Isi

Penelitian ini menggunakan instrumen kuesioner untuk mengumpulkan data. Oleh karena itu, tiap *item* pertanyaan dalam kuesioner tersebut harus di uji coba terdahulu atau *pilot study* untuk variabel metode TAM tentang *Billing System* yaitu dengan cara memberikan contoh kuesioner kepada koresponden yang menggunakan *Billing System*. *Pilot study* disebut juga sebagai studi pendahuluan, dengan menggunakan *pilot study* dapat memberikan petunjuk kepada peneliti pada bagian mana yang akan gagal dijalanka. Dalam uji coba variabel ini peneliti menggunakan

20 orang responden yaitu Pengusaha Kena Pajak. *Pilot study* ini dilakukan untuk mengetahui apakah koresponden dapat memahami dan mengerti tentang isi kuesioner penelitian. Dalam kuesioner tersebut harus memenuhi kualitas data yang valid dan reliabel.

### 3.6.2.2 Uji Validitas.

Uji validitas ini berhubungan dengan ketepatan alat ukur untuk melakukan tugasnya mencapai sasarnya (Jogiyanto, 2010). Tujuan uji validitas ini untuk mengetahui sejauh mana ketepatan dan kecermatan suatu instrumen pengukuran dalam melakukan fungsi ukurnya, agar data yang diperoleh bisa relevan/sesuai dengan tujuan diadakannya pengukuran tersebut. Uji validitas ini dikelompokkan menjadi dua kelompok yaitu validitas isi dan validitas konstruk.

#### a. Validitas isi.

Menurut Gregory (2004) validitas isi menunjukkan sejauhmana pertanyaan, tugas atau butir dalam suatu tes atau instrumen mampu mewakili secara keseluruhan dan proposional perilaku sampel yang dikenai tes tersebut. Validitas berhubungan dengan kriteria yang digunakan dalam mengukur perbedaan-perbedaan setiap individu berdasarkan kriteria yang digunakan.

#### b. Validitas konstruk

Menurut Djaali dan Pudji (2008) validitas konstruk adalah validitas yang dipermasalahkan seberapa jauh *item-item* tes mampu mengukur apa yang benar-benar hendak diukur sesuai dengan konsep khusus atau definisi konseptual yang telah ditetapkan. Validitas ini dinilai melalui validitas konvergen dan validitas diskriminan. Validitas konvergen terjadi jika skor-skor yang diperoleh dari dua instrumen yang berbeda yang mengukur konstruks yang sama mempunyai korelasi yang tinggi antara skor item/indikator dengan skor konstrukny



Tabel 2.2

**Parameter Uji Validitas dalam Model Pengukuran PLS**

Uji Validitas	Parameter	Rule of Thumbs
<i>Convergent</i>	<i>Loading factor</i>	> 0,7
	<i>Average variance extracted (AVE)</i>	> 0,5
	<i>Communality</i>	> 0,5

### 3.6.2.3 Uji Reliabilitas.

Menurut Husaini (2003) uji reabilitas adalah proses pengukuran terhadap ketepatan (konsisten) dari suatu instrumen. Pengujian ini dimaksudkan untuk menjamin instrumen yang digunakan merupakan sebuah instrumen yang handal, konsistensi, stabil dan dependibilitas, sehingga bila digunakan berkali-kali dapat menghasilkan data yang sama. Tujuan dari uji reabilitas ini untuk menunjukkan konsisten skor-skor yang diberikan skorer lainnya. Suatu konstruk dianggap reliabel apabila nilai *composite reliability* di atas 0,7 namun demikian pada riset pengembangan skala *loading* 0,5 sampai 0,6 masih dapat diterima (Ghozali,2006). Uji reliabilitas dilakukan dengan menggunakan teknik *Cronbach Alpha* dengan bantuan *smartPLS*. *Cronbach Alpha* merupakan koefisien konsistensi internal yang paling sering digunakan untuk analisis reliabilitas. *Cronbach Alpha* merupakan perluasan KR- 20, dapat digunakan untuk item-item dengan respons dikotomi atau lebih. Jika *Cronbach alpha* digunakan untuk item-item dikotomi, maka hasilnya identik dengan KR-20. (Jogiyanto 2010). Hair *et al.*, (1998:118) menyebutkan bahwa nilai *Cronbach Alpha* dapat dikatakan reliabel apabila nilainya > 0.70. Sekaran (2000;312) membagi tingkatan reliabilitas dengan dengan kriteria *alpha* atau r hitung sebagai berikut:

- 1) 0.80-1.0 maka reliabilitas dikatakan baik,
- 2) 0.60-0.799 maka reliabilitas dapat diterima
- 3) Kurang dari 0.60 maka reliabilitas dinyatakan kurang baik.

### 3.6.3 Pengujian Hipotesis Penelitian

Dalam penelitian ini, untuk menguji hipotesis, penelitian menggunakan *Smart Partial Least Square* (SmartPLS) merupakan metode analisis yang tidak didasarkan pada banyak asumsi yang bertujuan untuk melakukan prediksi (Ghozali, 2006). SEM yang berbasis kovarian umumnya menguji kausalitas atas teori sedangkan PLS lebih bersifat prediktive model. PLS merupakan metode analisis yang *power* (Ghozali, 2006), karena tidak didasarkan pada banyak asumsi. Misalnya, data harus terdistribusi normal, sampel tidak harus besar. Selain dapat digunakan untuk mengkonfirmasi teori.

Dalam *Smart Partial Least Square* (SmartPLS) yang merupakan statistika multivariate yang melakukan perbandingan antara variabel dependen berganda (Jogiyanto dan Abdillah, 2010). Untuk menganalisis penelitian ini digunakan beberapa pengujian hipotesis dengan menggunakan smartPLS, yaitu : evaluasi outer model (model pengukuran) yang terdiri dari uji validitas variabel (validitas konvergen dan validitas diskriminan), uji reabilitas dengan menggunakan *alpha crobachs* dan *composite reliability*, evaluasi *inner model* (model struktural) yang menggunakan R<sup>2</sup>, dan menggunakan nilai koefisien path atau *t-values* tiap path untuk uji signifikansi antar variabel dalam model struktural. PLS dapat sekaligus digunakan untuk menganalisis konstruk yang dibentuk dengan indikator reflektif dan formatif (Ghozali, 2006). Model hubungan yang bersifat reflektif berarti bahwa: (Ghozali, 2006)

1. Arah hubungan kausalitas dan konstruk menuju indikator.
2. Diantara hubungan indikator diharapkan saling berkorelasi.
3. Menghilangkan salah satu indikator dari model pengukuran tidak akan mengubah makna konstruk.
4. Menentukan *measurement error* (kesalahan pengukuran) pada tingkat indikator.

Sedangkan model hubungan bersifat formatif artinya bahwa : (Ghozali, 2006).

1. Arah hubungan kausalitas dan indikator menuju konstruk.

2. Diantara indikator diasumsikan tidak saling berkorelasi.
3. Menghilangkan salah satu indikator dari model pengukuran akan berakibat mengubah makna dari konstrak.
4. Menentukan *measurement error* (kesalahan pengukuran) pada tingkat konstrak.

Tujuan PLS adalah membantu peneliti untuk tujuan prediksi. Model formalnya mendefinisikan variabel laten adalah linier agregat dari indikator indikatornya. *Weight estimate* untuk menciptakan komponen skor variabel laten didapat berdasarkan bagaimana *inner model* (model struktural yang menghubungkan antar variabel laten) dan *outer model* (model pengukuran yaitu hubungan antara indikator dengan konstraknya\_ dispesifikasi Ghazali (2006). Penelitian ini menggunakan perangkat lunak SmartPLS.

Menurut Bollen (Ghozali, 2006: 7), PLS mempunyai dua model indikator dalam penggambarannya. Dua Model indikator dalam PLS antara lain:

1. Model Indikator Refleksif

Model indikator refleksif sering disebut juga *principal factor model* dimana kovarian pengukuran indikator dipengaruhi oleh konstruk laten atau mencerminkan variasi dari konstruk laten. Pada model refleksif konstruk unidimensional digambarkan dengan bentuk elips dengan beberapa anak panah dari konstruk ke indikator, model ini menghipotesiskan bahwa perubahan pada konstruk laten akan mempengaruhi perubahan pada indikator. Model indikator refleksif harus memiliki internal konsistensi oleh karena semua ukuran indikator diasumsikan sebagai valid indikator yang mengukur suatu konstruk, sehingga dua ukuran indikator yang sama reliabilitasnya dapat saling dipertukarkan. Walaupun reliabilitas (*cronbach alpha*) suatu konstruk akan rendah jika hanya ada sedikit indikator, tetapi validitas konstruk tidak akan berubah jika satu indikator dihilangkan.

2. Model indikator Formatif

Model indikator formatif tidak mengasumsikan bahwa indikator dipengaruhi oleh konstruk tetapi mengasumsikan semua indikator mempengaruhi single konstruk. Arah hubungan kausalitas mengalir dari indikator ke konstruk laten dan indikator sebagai grup secara bersama-sama menentukan konsep atau makna empiris dari konstruk laten. Indikator diasumsikan mempengaruhi konstruk laten maka ada kemungkinan antar indikator saling berkorelasi, tetapi model formatif tidak mengasumsikan perlunya korelasi antar indikator, sehingga tidak memerlukan internal konsistensi reliabilitas (*cronbach alpha*) untuk menguji reliabilitas konstruk formatif. Implikasi lain dari model indikator formatif adalah dengan menghilangkan satu indikator dapat menghilangkan bagian yang unik dari konstruk laten dan merubah makna dari konstruk.

### 3. Model spesifikasi PLS

#### a. Model structural (*inner model*).

Model struktural atau *inner model* menggambarkan hubungan antarkonstruk laten berdasarkan pada teori. Perancangan model struktural hubungan antar konstruk laten didasarkan pada rumusan masalah atau hipotesis penelitian (Ghozali, 2006: 23). Model persamaan dasar dari inner model atau model struktural dapat ditulis sebagai berikut:

$$\eta_n = \sum_i \beta_{ni} \eta_i + \sum_j \gamma_{nj} \zeta_j + \zeta_n$$

Keterangan :

$\zeta$  = Ksi, konstruk latent eksogen

$\eta$  = Eta, konstruk laten endogen

$\beta$  = Beta, koefisien pengaruh konstruk endogen terhadap endogen

$\gamma$  = Gamma, koefisien pengaruh konstruk eksogen terhadap endogen

$\zeta$  = Zeta, galat model

Dimana  $\beta_{ni}$  dan  $\gamma_{nj}$  merupakan koefisien jalur yang menghubungkan prediktor endogen ( $\eta$ ) dan konstruk laten eksogen ( $\xi$ ) sepanjang indeks  $i$  dan  $j$ , dan  $\zeta$  adalah *inner residual variable*.

b. Model pengukuran (*outer model*).

Model pengukuran atau outer model mendefinisikan bagaimana setiap blok indikator berhubungan dengan konstruk latennya. Perancangan model pengukuran menentukan sifat indikator dari masing-masing konstruk laten, apakah refleksif atau formatif, berdasarkan definisi operasional variabel (Ghozali, 2006: 23). Model persamaan dasar dari model pengukuran atau *outer model* dapat ditulis sebagai berikut:

Untuk konstruk latent eksogen :

$$x = \Lambda x \xi + \varepsilon x$$

Untuk konstruk latent endogen :

$$y = \Lambda y \eta + \varepsilon y$$

Keterangan :

$x$  = indikator untuk konstruk latent eksogen

$y$  = indikator untuk konstruk laten endogen

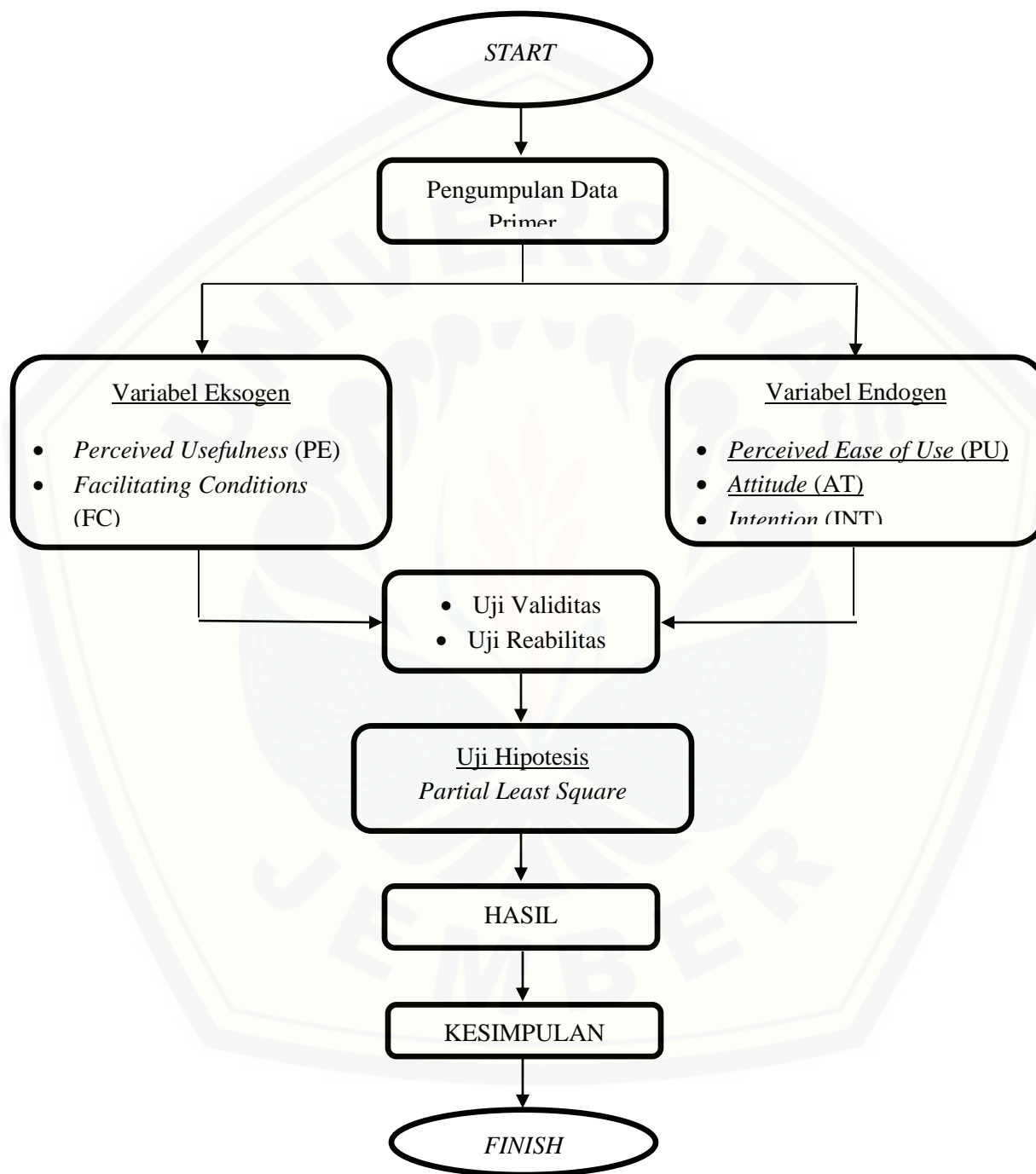
$\Lambda x$  = Lambda (besar), matrik loading faktor konstruk laten eksogen

$\Lambda y$  = Lambda (besar), matrik loading faktor konstruk laten endogen

$\varepsilon$  = Epsilon galat pengukuran pada konstruk latent endogen

Dimana  $x$  dan  $y$  merupakan indikator dari konstruk laten endogen ( $\eta$ ) dan konstruk laten eksogen ( $\xi$ ), sedangkan  $\Lambda x$  dan  $\Lambda y$  merupakan matrik loading yang menggambarkan koefisien regresi sederhana yang menghubungkan konstruk laten dengan indikatornya. Residual yang diukur dengan  $\varepsilon x$  dan  $\varepsilon y$  dapat diinterpretasikan sebagai kesalahan pengukuran.

### 3.7 Kerangka Pemecahan Masalah



3.1 Kerangka Pemecahan Masalah

## BAB 5. PENUTUP

### 4.8 Kesimpulan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi penerimaan Pengusaha Kena Pajak terhadap penggunaan *e-billing* di KPP Pratama Jember. Model yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Technology Acceptance Model* (TAM). Alasan peneliti menggunakan TAM karena TAM menawarkan suatu penjelasan yang kuat dan sederhana untuk penerimaan teknologi dan perilaku penggunaannya (Venkatesh dan Morris, 2003). Selain itu menurut Davis (1986:17), TAM merupakan model yang sangat populer dan sering digunakan oleh para peneliti untuk menjelaskan dan memprediksi penggunaan sebuah sistem. TAM memprediksi penerimaan pengguna melalui 2 variabel utama yaitu persepsi kegunaan (*perceived usefulness*) dan persepsi kemudahan pengguna (*perceived ease of use*). (Davis, 1989).

Variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah persepsi pengguna terhadap kemudahan (*perceived ease of use*), persepsi pengguna terhadap kebermanfaatan (*perceived usefulness*), sikap pengguna terhadap penggunaan (*attitude toward using*), niat pengguna dalam menggunakan (*behavioural intense of use*), dan kondisi yang memfasilitasi (*facilitating conditions*). Penelitian ini menggunakan *Partial Least Square* (PLS) dalam menganalisis hubungan antar variabel. Berdasarkan analisis dan pembahasan pada bagian sebelumnya, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Persepsi Kemudahan Penggunaan (*Perceived Ease of Use*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Persepsi Manfaat (*Perceived Usefulness*) sistem pembayaran pajak secara online (*Billing System*). Hal ini senada dengan penelitian yang dilakukan oleh Vanketesh dan Davis (1996) serta Agarwal dan Prasad (1999) menyatakan bahwa ada hubungan yang positif antara *perceived ease of use* dengan *perceived usefulness*.
2. Persepsi kemudahan (*perceived ease of use*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap sikap pengguna (*attitude*) sistem pembayaran pajak secara online (*Billing System*). Hasil dari pengujian hipotesis dua ini mendukung penelitian yang dilakukan oleh Davis (1993), Chau dan Lai (2003), Kusuma dan Susilowati (2007), Medyawati *et al.* (2011), serta Jahangir dan Begum (2008) dalam hasil penelitiannya menemukan bahwa *perceived ease of use* berhubungan positif dan signifikan dengan *attitude toward using internet banking*.
3. Persepsi kebermanfaatan (*perceived usefulness*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap sikap pengguna (*attitude*) dalam menggunakan *e-billing*. Hasil pengujian hipotesis tiga ini mendukung penelitian yang dilakukan oleh Chau dan Lai (2003), Davis (1993) dan Yahyapour (2008), dan Andrian, Kertahadi, dan Susilo (2012)
4. Persepsi kondisi yang memfasilitasi (*Facilitating Conditions*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap sikap pengguna (*attitude*) sistem pembayaran pajak secara online (*Billing System*). Hasil pengujian hipotesis empat ini mendukung dengan penelitian yang dilakukan oleh Handayani (2007) menemukan bahwa kondisi-kondisi yang memfasilitasi pemakai terbukti mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap sikap penggunaan sistem informasi.
5. Sikap pengguna (*Attitude*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat pengguna (*Behaviour Intention*) sistem pembayaran pajak secara online



(Billing System). Hal ini mendukung penelitian yang dilakukan oleh Handayani (2007) menemukan bahwa minat pemanfaatan sistem informasi berpengaruh positif tetapi tidak signifikan terhadap penggunaan sistem informasi. Maulana, hardiyana, dan Sidharta (2015) membuktikan bahwa sikap secara signifikan mempengaruhi minat perilaku pengguna untuk menggunakan e-billing dalam membayar pajak.

## 5.2 Keterbatasan

Penelitian ini masih memiliki beberapa keterbatasan, yaitu:

1. Hasil penelitian ini memiliki ruang lingkup yang terbatas, hanya meliputi Wajib Pajak yang menggunakan *e-billing* yang terdaftar di wilayah Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jember saja, sehingga hasil penelitian ini tidak dapat digeneralisasikan untuk seluruh wilayah.
2. Variabel yang digunakan dalam penelitian ini terbatas, yakni hanya terdiri dari lima variabel yaitu *perceived ease of use*, *perceived usefulness*, *facilitating conditions*, *attitude toward using*, dan *behavioral intense to use*.

## 5.3 Saran

Beberapa hal yang dapat disarankan oleh peneliti, antara lain sebagai berikut:

1. Penelitian mendatang sebaiknya memperluas area survey penelitian hingga keluar dari area Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jember, mungkin survei bisa dikembangkan pada KPP diseluruh Jawa Timur sehingga hasil dapat digeneralisasikan.

2. Penelitian yang akan datang sebaiknya melakukan penambahan variabel baru misal seperti variabel kenyamanan yang berkemungkinan saling berkaitan dengan *e-billing*, dimana pada penelitian ini jumlah variabel yang dapat mengukur penerimaan Wajib Pajak terhadap pengimplementasian *e-billing* secara sempurna.

## DAFTAR PUSTAKA

- Amijaya.2010. *Pengaruh Persepsi Teknologi Informasi, Kemudahan Resiko Dan Fitur Layanan Terhadap Minat Ulang Nasabah Dalam Minat Menggunakan Internet Banking (Studi Kasus pada Nasabah Bank BCA)*. Skripsi.Semarang:Fakultas Ekonomi Universitas Dipenogoro.
- Ajzen, I., Fishbein, M. 1977.*Attitude – Behavior Relations: A Theoretical Analysis and Review of Empirical Research*, Psychological Bulletin, 84, 888-918.
- Agarwal, R. and Prasad, J. 1999. *Are Individual Differences Germane To The Acceptance Of New Information Technologies?*, *Decision Sciences*, Vol.30 No.2,pp.361-91.
- Ajzen, I., Fishbein, M. 1975.*Understanding Attitudes and Predicting Social Behavior*,Prentice-Hall, Englewood Cliffs, NJ.
- Andrian, Kertahadi dan Heru Susilo.2012. *Analisis Pengaruh Persepsi Kegunaan, Persepsi Kemudahan, Dan Sikap Penggunaan Terhadap Minat Perilaku Penggunaan Billing System*.program Studi PerpajakanJurusan Administrasi Bisnis. Universitas Brawijaya Malang.
- Bakhtiar, Rivai.2014. *Penerapan Model The Unified Theory Of Acceptance And Use Of Technology (Utaut) Untuk Memahami TingkatPenerimaan Dan Penggunaan E-Learning (Be Smart)*. Skripsi. Yogyakarta: Universitas Negeri Yogyakarta.
- Bungin, Burhan. 2008. *Metodelogi Penelitian Sosial : Format-Format Kuantitatif Dan Kualitatif*. Surabaya: Airlangga University Press.
- Baran, Stanley J. dan Davis, Dennis, K. 2009.*Mass Communication Theory: Foundations, Ferment, and Future*. Boston: Wadsworth Cengage Learning.

- Chau, Patrick Y. K., dan Vincent S. K. Lai. 2003. *An Empirical Investigation of The Determinants of User Acceptance of Internet Banking*. Journal of Organizational Computing and Electronic Commerce 13(2), pp. 123-145.
- Cooper, D. R., dan P. S. Schindler. 2003. *Business Research Methods*. Eight Edition. McGraw-Hill/Irwin. New York, NY 10020.
- Djaali, Pudji Muljono. 2008. *Pengukuran Dalam Bidang Pendidikan, Edisi Kedua*. Jakarta: PT Grasindo.
- Davis, F.D. 1986. *Perceived Usefulness, Perceived Ease Of Use And User Acceptance Of Information Technology*, *MIS Quarterly*, 73(3), 318-390.
- Davis, F.D. 1993. *User Acceptance of Information Technology: System Characteristics, User Perceptions and Behavioral*, *International Journal Management Machine Studies*, Vol. 38, pp. 475-487.
- Davis, F.D. 1989. *Perceived Usefulness, Perceived Easy of Use, and User Acceptance of Information Technology*, *MIS Quarterly*. Vol. 13, No. 5, pp. 319-400.
- Davis, F. D., Bagozzi, R. P., & Warshaw, P. R. 1989. *User acceptance of computer technology: a comparison of two theoretical models*. *Management science*, 35(8), 982-1003.
- Ferdinand, A. 2000. *Structural Equation Modeling Dalam Penelitian Manajemen: Aplikasi Model-model Rumit dalam Penelitian untuk Tesis S-2 dan Disertasi S-3*. BP Semarang: Universitas Diponegoro.
- Ghozali, I. 2006. *Structural Equation Modeling, Metode Alternatif dengan Partial Least Square*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Gregory, Robert J. 2004. *Psicological Testing: History, Principles and Application, Fourth Edition*. Boston: Allyn and Bacon.
- Hair, Jr. J.F., R. E. Anderson., R.L. Tatham., dan W.C. Black. 1998. *Multivariate Data Analysis*. Fifth Edition. Prentice-Hall, Inc., New Jersey 07458.
- Handayani, R. 2007. *Analisis Faktor-Faktor yang mempengaruhi Minat Pemanfaatan Sistem Informasi dan Penggunaan Sistem Informasi, Studi Empiris pada Perusahaan Manufaktur di BEJ*. *Jurnal Akuntansi dan Keuangan Petra* Vol 9 No. 2.

- Hartono, J.M. 2007. *Sistem Informasi keperilakuan, Edisi Kedua*. Yogyakarta: Erlangga.
- Hurlock, E.B. 1995. *Psikologi Perkembangan Suatu Pendekatan Sepanjang Rentang Kehidupan Edisi 5*. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Husaini, Usman. 2003. *Pengantar Statistika*. Jakarta: Bumi Aksara
- Indriantoro, dan Supomo. 2011. *Metodologi Penelitian Bisnis untuk Akuntansi dan Manajemen, Edisi Ketiga*, Yogyakarta, BPFE- Yogyakarta.
- Jackson, Cynthia M; Simeon Chow; Robert A Leitch. 1997. *Toward an understanding of the behavioral intention to use an information system*. Decision Sciences; Spring 1997; 28, 2; ABI/INFORM Research pg. 357.
- Jogiyanto. 2007. *Sistem Teknologi Informasi*. Yogyakarta: Andi.
- Jogiyanto, H.M. dan Abdillah, W. 2010. *Konsep dan Aplikasi PLS (Partial Least Square) Untuk Penelitian Empiris*. Yogyakarta: BPFE-YOGYAKARTA.
- Kristanto, Andi. 2008. *Perancangan Sistem Informasi dan Aplikasinya, Edisi Kedua*. Yogyakarta: Gaya Media.
- Laudon, Kenneth., and Jane P. Laudon. 2000. *organization and Technology in the Networked Enterprise, Management Information System, Six Edition, Internasional Edition*. [www.prenhall.com/laudon](http://www.prenhall.com/laudon).
- Marshall B. Romney, dan Paul John Steinbart. 2015. *Sistem Informasi Akuntansi Edisi 13*. Jakarta: Salemba Empat.
- Mardiasmo. 2011. *Perpajakan, Edisi Revisi*. Yogyakarta: ANDI Yogyakarta.
- Md Noor, Khalid dan Michael Pearson. 2007. *The Influence of Trust on Internet Banking Acceptance*. Malaysia. Journal of Internet Banking and Commerce.
- Munawir S. 2005. *Perpajakan*. Yogyakarta: Liberty
- Mulyadi. 2008. *Sistem Akuntansi, Edisi Keempat Cetakan Keempat*. Jakarta: Salemba Empat.
- Maulana, Aan Hardiyana, dan Iwan Sidharta. 2015. *User Acceptance Model on E-Billing Adoption: A Study of Tax Payment by Government Agencies*. Jurnal

- Asia pacific of multidisciplinary research*. Vol.3, No 4, November 2015 Part 5.
- Muslichah, “Pengaruh Teknologi Informasi, Saling Ketergantungan, Karakteristik Sistem Akuntansi Manajemen Terhadap Kinerja Manajerial,” *Simposium Nasional Akuntansi*, September 2002, pp. 790 – 803.
- O’Brien, James A. 2006. *Introduction to Informasi System (12 th ed)*. Jakarta: Salemba Empat.
- Rahardi, D. Rianto.2007. *Peranan Sistem Informasi dan Teknologi Informasi dalam Perbankan Syariah: Studi Kasus Indonesia*.Jurnal JSI,MTI,Vol.2, No.2.
- Resmi, Siti.2016.*Buku Perpajakan teori dan kasus,Edisi Kedelapan*.Jakarta:Salemba Empat.
- Rosani, Agita Dwi. 2011. *Evaluasi dan Perancangan Sistem Akuntansi Penggajian Pada PT. Ganesha Abaditama*. Dalam Jurnal Ekonomi Akuntansi.
- Santoso, Budi.2010. *Pengaruh perceived usefulness, perceived ease of use, dan perceived enjoyment terhadap penerimaan teknologi informasi(studi empiris di kabupaten sragen)*. Skripsi. Surakarta: Universitas Sebelas Maret.
- Sekaran, Uma.2000.*Research Methods for Business*. New York . John Willey & Sons.
- Sembada.2012. *Evaluasi Penggunaan CMS Untuk Sistem Informasi Perpustakaan Dengan Technology Acceptance Model (TAM)*.Skripsi. Depok: Universitas Indonesia.
- Streiner DL, Norman GR (2000). *Health measurement scales: A practical guide to their development and use*. Oxford: Oxford University Press.
- Sudarmo, Pandji M. 2007. *Kamus Istilah Komputer, Teknologi Informasi dan Komunikasi*. Bandung: CV. Widya Krama.
- Sugiyono, 2003. *Statistika Untuk Penelitian Edisi Pertama*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- Suparmono dan Damayanti. 2009.*Perpajakan Indonesia: Mekanisme dan Perhitungan*.
- Undang-Undang No 42 Tahun 2009 Tentang Pengusaha Kena Pajak.

Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.

Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2012 sebagaimana yang telah diubah dengan Undang Undang Nomor 26 Tahun 2014 tentang Sistem Pembayaran Pajak secara Elektronik.

Venkatesh, V dan F.D. Davis. 1996. *A Model of The Antecedents of Perceived Ease of Use = Development dan Test*, *Decision Science* Vol. 27, , h.451- 481.

Venkatesh, V., Morris, M. G., Davis, G. B., & Davis, F. D. 2003. *User Acceptance Of information Technology: Toward A Unified View*. *MIS Quarterly*, 27(3), 425-478.

Widyarini, Lydia Arie. 2005. *Analisis Niat Perilaku Menggunakan Internet Banking Di kalangan Pengguna Internet Di Surabaya*. *Jurnal Widya Manajemen dan Akuntansi*, April, Vol. 5, No. 1, pp. 101-123.

Yahyapour, Nima. 2008. *Determining Factors Affecting Intention to Adopt Banking Recommender System. Case of Iran*. Thesis, Lulea University of Technology Division of Industrial Marketing and E-commerce.

<http://sse.pajak.go.id>,. Diakses pada hari rabu tanggal 3 februari 2016 pukul 16.00

[www.merdeka.com](http://www.merdeka.com) diakses pada hari kamis tanggal 04 februari 2015 pukul 16.00

[http://kk.mercubuana.ac.id/elearning/files\\_modul/32021-2-957576446314.doc](http://kk.mercubuana.ac.id/elearning/files_modul/32021-2-957576446314.doc) Diakses pada hari senin tanggal 8 februari 2016 pukul 11.54

<http://ketentuan.pajak.go.id/index.php?r=aturan/cetak&idcrypt=oJikm6I=> Diakses pada hari senin tanggal 8 februari 2016 pukul 14.00

<http://pajak.go.id/content/buku-panduan-billing-system> Diakses pada hari selasa tanggal 8 maret 2016 pukul 02.00.

**KUISIONER PENELITIAN TECHNOLOGY ACCEPTANCE MODEL (TAM)  
: UNTUK MEMPREDIKSI PENERIMAAN SISTEM PEMBAYARAN PAJAK  
SECARA *ONLINE (BILLING SYSTEM)***

Lampiran : Kuisisioner Penelitian

Perihal : Permohonan bantuan pengisian kuisisioner penelitian

Kepada Yth Bapak/Ibu/Saudara/I

Pengusaha Kena Pajak

Di tempat

Dengan hormat,

Sehubungan dengan penulisan skripsi sebagai salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana (S1) yang berjudul “Technology Acceptance Model (Tam) : Untuk Memprediksi Penerimaan Sistem Pembayaran Pajak Secara *Online (Billing System)*” maka saya :

Nama : Dodo Reza Sukma

NIM : 110810301143

Program Studi /Fakultas : Akuntansi/Ekonomi

Universitas : Universitas Jember

Mohon kesediaan dan partisipasi bapak/ibu/Saudara/I untuk mengisi kuisisioner yang saya sediakan. Jawab bisa dituliskan ditempat yang disediakan. Kuisisioner ini

digunakan untuk keperluan akademis, oleh karena itu kejujuran dalam pengisian kuesioner sangat saya harapkan.

Atas perhatian serta kerja sama bapak/ibu/Saudara/I, peneliti ,mengucapkan terima kasih dan semoga jerih payah bapak/ibu/Saudara/I bermanfaat untuk perkembangan dunia perpajakan indonesia.

Hormat saya,Dodo Reza Sukma

## LAMPIRAN 1

### KUISIONER PENELITIAN TECHNOLOGY ACCEPTANCE MODEL (TAM) : UNTUK MEMPREDIKSI PENERIMAAN SISTEM PEMBAYARAN PAJAK SECARA *ONLINE (BILLING SYSTEM)*

#### **Petunjuk pengisian**

1. Isilah masing-masing pernyataan sesuai dengan petunjuk masing-masing instrumen.
2. Setiap pernyataan dibutuhkan satu jawaban kecuali ada keterangan lain.
3. Setelah mengisi kuesioner, Bapak/Ibu/Saudara/I dimohon segera mengembalikan kepada peneliti.

#### **Identitas Responden**

- a. Nama Perusahaan :
- b. Alamat Perusahaan :
- c. *Email* :
- d. No PKP :

#### **Skala Penilaian**

- Sangat Tidak Setuju (STS) : 1 (satu)  
Setuju (S) : 2 (dua)



- Netral (N) : 3 (tiga)  
 Tidak Setuju (TS) : 4 (empat)  
 Sangat Tidak Setuju (STS) : 5 (lima)

## 1. Perceived ease of use (PE) DAVIS 1989

No		Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
1	PEU 1	Bagi saya mudah, Belajar untuk mengoperasikan Billing System.					
2	PEU 2	Menurut saya, mudah untuk mendapatkan (mengakses) Billing System dengan apa yang saya inginkan.					
3	PEU 3	Berinteraksi dengan Billing System sangat jelas dan di mengerti.					
4	PEU 4	Menurut saya, sangat fleksibel dalam berinteraksi dengan Billing System.					
5	PEU 5	Akan mudah bagi saya, untuk selalu menjadi terampil dalam menggunakan Billing System					
6	PEU 6	Menurut saya, Billing system sangatlah mudah digunakan.					

## 2. Perceived usefulness (PU) davis 1989

No		Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
1.	PU 1	Dengan menggunakan Billing System, mempercepat penyelesaian pembayaran pajak saya.					

2.	PU 2	Dengan menggunakan Billing Sytem, meningkatkan kinerja saya.					
3.	PU 3	Dengan menggunakan Billing System, meningkatkan produktivitas saya.					
4.	PU 4	Dengan menggunakan Billing System, merupakan alat yang efektif dalam pembayaran pajak.					
5.	PU 5	Dengan menggunakan Billing System, lebih memudahkan saya dalam melakukan pembayaran pajak.					
6.	PU 6	Saya menemukan alat (Billing System) terbaru yang berguna dalam pembayaran pajak.					

### 3. Facilitating Conditions (FC) rini handayani 2007

No		Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
1.	FC 1	Saya memiliki sumber daya (misal:komputer, software) yang diperlukan untuk menggunakan Billing System					
2.	FC 2	Saya memiliki pengetahuan yang diperlukan untuk menjalankan Billing system					
3.	FC 3	Terdapat tenaga ahli yang tersedia untuk membantu masalah-masalah saya dalam menggunakan Billing System.					

4.	FC 4	Menggunakan Billing System sesuai dengan cara bekerja saya.					
----	------	---	--	--	--	--	--

4. Attitude toward using (AT) Agarwal dan Karashanna (2000) dalam Hartono (2007)

No		Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
1.	AT 1	Saya merasa senang menggunakan Billing System.					
2.	AT 2	Saya merasa informatif (edukatif) menggunakan Billing System.					
3.	AT 3	Saya menikmati penggunaan Billing System dalam menjalankan pembayaran pajak.					
4.	AT 4	Saya merasa membosankan menggunakan Billing System.					

5. Behavioral Intention to Us (INT) rini handayani 2007

No		Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
1.	PU 1	Saya berkeinginan untuk menggunakan Billing System.					
2.	PU 2	Saya cenderung menggunakan Billing System dalam melakukan pembayaran pajak,					

3.	PU 3	Saya berprediksi melanjutkan untuk menggunakan Billing System di masa depan.					
4.	PU 4	Saya berniat menggunakan Billing System di masa depan.					

**LAMPIRAN 2**  
**STATISTIK DESKRIPTIF DATA RESPONDEN**

6. *Perceived Ease of Use (PEU)*

**Statistik Deskriptif**

Indikator	N	Minimum	Maximum	Mean	Median	Standard error	Standard deviasi
PEU 1	240	1	5	4.0958	4,00	0.04775	0.73977
PEU 2	240	1	5	3.9458	4,00	0.0505	0.78238
PEU 3	240	2	5	3.8458	4,00	0.04998	0.77432
PEU 4	240	1	5	3.8708	4,00	0.0546	0.84585
PEU 5	240	2	5	4	4,00	0.04687	0.72608
PEU 6	240	2	5	4.0292	4,00	0.04919	0.76206

7. *Perceived Usefulness (PU)*

**Statistik Deskriptif**

Indikator	N	Minimum	Maximum	Mean	Median	Standard error	Standard deviasi
PU 1	240	2	5	4.3083	4,00	0.04116	0.63767
PU 2	240	2	5	4.0167	4,00	0.0518	0.80254
PU 3	240	2	5	3.95	4,00	0.05402	0.83691
PU 4	240	2	5	4.1375	4,00	0.04695	0.72741

PU 5	240	2	5	4.2125	4,00	0.04615	0.71494
PU 6	240	2	5	4.0208	4,00	0.05026	0.77863

## 8. *Facilitating Conditions (FC)*

### Statistik Deskriptif

Indikator	N	Minimum	Maximum	Mean	Median	Standard error	Standard deviasi
FC 1	240	2	5	4.0917	4,00	0.04458	0.69059
FC 2	240	1	5	3.8667	4,00	0.04492	0.69587
FC 3	240	2	5	3.6792	4,00	0.0522	0.80868
FC 4	240	1	5	3.7208	4,00	0.04839	0.7496

## 9. *Attitude Toward Using (AT)*

### Statistik Deskriptif

Indikator	N	Minimum	Maximum	Mean	Median	Standard error	Standard deviasi
AT 1	240	2	5	3.975	4,00	0.04794	0.74275
AT 2	240	2	5	3.9458	4,00	0.04464	0.69154
AT 3	240	2	5	3.9583	4,00	0.04679	0.72488
AT 4	240	1	5	2.45	2,00	0.06487	1.00501

## 10. *Intention (ANT)*

### Statistik Deskriptif

Indikator	N	Minimum	Maximum	Mean	Median	Standard error	Standard deviasi
INT 1	240	2	5	3.9625	4,00	0.04845	0.75063
INT 2	240	2	5	3.9375	4,00	0.04798	0.74335
INT 3	240	2	5	4.1208	4,00	0.0395	0.61193
INT 4	240	1	5	4.0792	4,00	0.04289	0.66438

**LAMPIRAN 3**

*Nilai Outer Loadings*

	PEU	PU	FC	AT	ANT
INT 1					0,8671
INT 2					0,8293
INT 3					0,9310
INT 4					0,8593
AT 1				0,9141	
AT 2				0,8896	
AT 3				0,8859	
AT 4				-0,3245	
FC 1			0,7848		
FC 2			0,7726		
FC 3			0,6307		
FC 4			0,8499		
PU 1		0,7681			
PU 2		0,8672			
PU 3		0,8635			
PU 4		0,8438			
PU 5		0,8187			
PU 6		0,7835			
PEU 1	0,8383				

PEU 2	0,8240				
PEU 3	0,8266				
PEU 4	0,8687				
PEU 5	0,8376				
PEU 6	0,8302				

#### LAMPIRAN 4

##### *Cross Loadings*

	ATU	FC	INT	PEU	PU
PEU 1	0,6111	0,6203	0,5230	<b>0,8383</b>	0,6147
PEU 2	0,6504	0,5968	0,5912	<b>0,8240</b>	0,6942
PEU 3	0,5482	0,6414	0,5992	<b>0,8266</b>	0,6650
PEU 4	0,6415	0,5951	0,6413	<b>0,8687</b>	0,6820
PEU 5	0,6692	0,5737	0,5608	<b>0,8357</b>	0,6774
PEU 6	0,6768	0,5160	0,6476	<b>0,8292</b>	0,6275
PU 1	0,5962	0,4472	0,4987	0,6402	<b>0,7681</b>
PU 2	0,6912	0,5988	0,6449	0,6474	<b>0,8662</b>
PU 3	0,6748	0,5675	0,6867	0,6358	<b>0,8625</b>
PU 4	0,6910	0,5930	0,5971	0,6990	<b>0,8438</b>
PU 5	0,6478	0,5614	0,6119	0,7093	<b>0,8187</b>
PU 6	0,5471	0,5042	0,5604	0,5593	<b>0,7835</b>
FC1	0,4728	<b>0,7488</b>	0,4688	0,6247	0,4853
FC 2	0,4642	<b>0,7586</b>	0,5355	0,5010	0,5156
FC 3	0,2713	<b>0,6307</b>	0,4246	0,3078	0,3369
FC 4	0,5897	<b>0,8569</b>	0,6625	0,6144	0,6065
AT 1	<b>0,9051</b>	0,6414	0,6818	0,7190	0,7301
AT 2	<b>0,8866</b>	0,5246	0,5614	0,6576	0,6870
AT 3	<b>0,8839</b>	0,5100	0,5727	0,6433	0,6752

AT 4	<b>-0,3245</b>	-0,1449	-0,2368	-0,2533	-0,2394
INT 1	0,6246	0,6954	<b>0,8671</b>	0,6421	0,6943
INT 2	0,5419	0,4978	<b>0,8293</b>	0,5740	0,5504
INT 3	0,6579	0,6499	<b>0,9310</b>	0,6637	0,6779
INT 4	0,5521	0,6075	<b>0,8593</b>	0,5916	0,6111

### LAMPIRAN 5

#### *Nilai Composite Reliability dan Crobach's alpha*

	<i>Composite Reliability</i>	<i>Crobach's alpha</i>
PEU	0,9346	0,9152
PU	0,9271	0,9054
FC	0,8842	0,7476
AT	0,9275	0,8829
INT	0,9276	0,8956

#### *Nilai Average Variance Extracted (AVE)*

	<b>AVE</b>	<b>R-square</b>
PEU	0,7015	0,0000
PU	0,6805	0,6231
FC	0,6677	0,0000
AT	0,8095	0,6658
INT	0,7626	0,4680



**Path Coefficients**

	<i>Original sample</i>	<i>Sampel mean</i>	<i>Standard deviation</i>	<i>Standard error</i>	<i>T-Statistic</i>
<b>PEU →PU</b>	0,7894	0,7921	0,0210	0,0320	37,9096
<b>PEU →AT</b>	0,3127	0,3151	0,0715	0,1056	4,2446
<b>PU → AT</b>	0,4608	0,4495	0,0718	0,1028	6,4417
<b>FC →ATU</b>	0,1056	0,1145	0,0579	0,0769	1,8495
<b>AT → INT</b>	0,6768	0,6773	0,0364	0,0613	18,9608

**LAMPIRAN 6**

**HASIL PENGUJIAN PLS**

