

**PENGARUH PERSEPSI KEGUNAAN,  
PERSEPSI KEMUDAHAN, PENGARUH  
SOSIAL, KONDISI FASILITAS, DAN NILAI  
HARGA TERHADAP MINAT PERILAKU  
WAJIB PAJAK DALAM MENGGUNAKAN  
*E-FILING* DI MALANG RAYA**

**SKRIPSI**

Diajukan untuk Menempuh Ujian Sarjana  
Pada Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya

**YULIARTA KURNIA PRAMAI SELLA  
NIM. 145030400111018**



**UNIVERSITAS BRAWIJAYA  
FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI  
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS  
PROGRAM STUDI PERPAJAKAN  
MALANG  
2018**

## MOTTO DAN HALAMAN PERSEMBAHAN

Dan Allah mencintai orang-orang yang sabar.

(Ali Imran: 146)

Seberapa besar masalahmu, kamu harus kuat menghadapinya karena Tuhan tak akan pernah memberi masalah melebihi kesabaran umatnya.

(Unknown)

Keinginanku banyak, salah satunya menaikkan derajat Orang Tua.

(Tumblr)

*In life, i have made a lot of mistakes and i have felt a lot of pain, but mistakes make me smarter and pain makes me stronger.*

(Tumblr – Black Quotes)

Tak perlu seseorang yang sempurna cukup temukan orang yang selalu membuatmu bahagia dan membuatmu berarti lebih dari siapapun.

(B.J. Habibie)

Saya persembahkan skripsi ini pada Bapak (Suwarno) dan Ibukku tercinta (Endang Mariati) yang tidak pernah lelah mencintai dan menyayangiku terimakasih atas semua doa, pengorbanan, wejangan, welas asih, dan kesabaran yang tiada batasnya. *My beloved twin* Yuliarti Kurnia Pramai Selli dan kakakku tersayang Mega Merdeka Wati, sukses selalu untuk kita bertiga. Seluruh keluarga, saudara, sahabat, teman, dan kerabat yang memberikan doa dan dukungannya.

Terimakasih semuanya. *With Love.*

## TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

Judul :Pengaruh Persepsi Kegunaan, Persepsi Kemudahan, Pengaruh Sosial, Kondisi Fasilitas, dan Nilai Harga terhadap Minat Perilaku Wajib Pajak dalam Menggunakan *E-Filing* di Malang Raya

Disusun oleh : Yuliarta Kurnia Pramai Sella

NIM : 145030400111018

Fakultas : Ilmu Administrasi

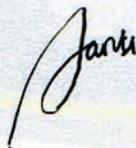
Jurusan : Ilmu Administrasi Bisnis

Program Studi : Perpajakan

Malang, 12 Maret 2018

Komisi Pembimbing

Ketua



**Dessanti Putri Sekti Ari, SE., MSA., Ak**  
**NIP. 19881223 201504 2 001**

## TANDA PENGESAHAN SKRIPSI

Telah dipertahankan di depan majelis penguji skripsi, Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya, pada:

Hari : Rabu  
Tanggal : 21 Maret 2018  
Jam : 09.30  
Skripsi atas nama : Yuliarta Kurnia Pramai Sella  
Judul : Pengaruh Persepsi Kegunaan, Persepsi Kemudahan, Pengaruh Sosial, Kondisi Fasilitas, dan Nilai Harga terhadap Minat Perilaku Wajib Pajak dalam Menggunakan *E-Filing* di Malang Raya

dan dinyatakan

**LULUS**

**MAJELIS PENGUJI**

Ketua,



**Dessanti Putri Sekti Ari, SE., MSA., Ak**  
**NIP. 19881223 201504 2 001**

Anggota,



**Topowijono, Drs., M.Si**  
**NIP. 19530704 198212 1 001**

Anggota,



**Devi Farah Azizah, S.Sos., MAB**  
**NIP. 19750627 199903 2 002**

## PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa sepanjang pengetahuan saya, di dalam naskah skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh pihak lain untuk mendapatkan karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebut dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata di dalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur jiplakan, saya bersedia skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang telah saya peroleh (S-1) dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (UU No. 20 Tahun 2003, Pasal 25 ayat 2 dan pasal 70).

Malang, 12 Maret 2018

Mahasiswa,



Nama : Yuliarta Kurnia Pramai Sella

NIM : 145030400111018

## RINGKASAN

Yuliarta Kurnia Pramai Sella, 2018, **Pengaruh Persepsi Kegunaan, Persepsi Kemudahan, Pengaruh Sosial, Kondisi Fasilitas, dan Nilai Harga terhadap Minat Perilaku Wajib Pajak dalam Menggunakan *E-Filing* di Malang Raya.** Dessanti Putri Sekti Ari, SE., MSA., Ak.

---

*E-Filing* adalah suatu cara penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) secara elektronik yang dilakukan secara *online* dan *real time* melalui internet pada *website* Direktorat Jenderal Pajak. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh persepsi kegunaan, persepsi kemudahan, pengaruh sosial, kondisi fasilitas, dan nilai harga terhadap minat perilaku Wajib Pajak dalam menggunakan *e-filing* di Malang Raya. Variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah variabel independen, yaitu persepsi kegunaan, persepsi kemudahan, pengaruh sosial, kondisi fasilitas, dan nilai harga. Sedangkan variabel dependennya yaitu minat perilaku Wajib Pajak dalam menggunakan *e-filing* di Malang Raya.

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian *explanatory research* dengan pendekatan kuantitatif. Lokasi penelitian yaitu di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Malang Raya dengan populasi penelitian Wajib Pajak Orang Pribadi pengguna *e-filing* yang terdaftar di KPP Malang Raya. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dengan menggunakan kuisioner. Penelitian ini menggunakan analisis regresi linier berganda dengan sampel sebanyak 257 Wajib Pajak melalui teknik *accidental sampling*.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa persepsi kegunaan, persepsi kemudahan, pengaruh sosial, kondisi fasilitas, dan nilai harga berpengaruh signifikan secara parsial terhadap minat perilaku Wajib Pajak dalam menggunakan *e-filing* di Malang Raya.

## SUMMARY

Yuliarta Kurnia Pramai Sella, 2018, **Effect of Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, Social Influence, Facilitating Conditions, and Price Value of Taxpayers Behavioral Intention in Using E-Filing in Malang Raya.**

Dessanti Putri Sekti Ari, SE., MSA., Ak.

---

E-Filing is an electronic means of delivery of Letter of Notification (SPT) which is done online and real time through the internet on the website of the Directorate General of Taxation. This study aims to determine the effect of perceived usefulness, perceived ease of use, social influence, facilitating conditions, and price value on taxpayers behavioral intention in using e-filing in Malang Raya. Variables used in this study are independent variables, namely perceived usefulness, perceived ease of use, social influence, facilitating conditions, and price value. While the dependent variable is taxpayer behavioral intention in using e-filing in Malang Raya.

This research uses explanatory research type with quantitative approach. The research location is in Tax Service Office (KPP) Malang Raya with research population of Personal Taxpayer of e-filing user registered in KPP Malang Raya. Data used in this research is primary data by using questionnaire. This study used multiple linear regression analysis with 257 samples of Taxpayers through accidental sampling technique.

The results of this study indicate that perceived usefulness, perceived ease of use, social influence, facilitating conditions, and price value significantly partially influence the taxpayers behavioral intention in using e-filing in Malang Raya.

## KATA PENGANTAR

Puji syukur peneliti panjatkan kehadirat Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan hidayahnya, sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Pengaruh Persepsi Kegunaan, Persepsi Kemudahan, Pengaruh Sosial, Kondisi Fasilitas, dan Nilai Harga terhadap Minat Perilaku Wajib Pajak dalam Menggunakan *E-Filing* di Malang Raya”**. Skripsi ini merupakan tugas akhir yang diajukan untuk memenuhi syarat dalam memperoleh gelar sarjana Perpajakan pada Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malang.

Peneliti menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak akan terwujud tanpa adanya bantuan dan dorongan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada yang terhormat:

1. Bapak Prof. Dr. Dra. Bambang Supriyono, MS, selaku Dekan Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya
2. Bapak Dr. Drs. Mochammad Al Musadieg, MBA, selaku Ketua Jurusan Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya
3. Bapak Dr. Kadarisman Hidayat, M.Si, selaku Ketua Program Studi Perpajakan
4. Ibu Dessanti Putri Sekti Ari, SE., MSA., Ak selaku dosen pembimbing skripsi yang telah bersedia meluangkan waktu, ilmu, dan pikirannya untuk membimbing, menasihati, dan membantu menyelesaikan skripsi ini.
5. Bapak/Ibu dosen dan staf Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya yang telah memberikan kelancaran dan ilmunya kepada peneliti, semoga menjadi ilmu yang bermanfaat.

6. Direktorat Jenderal Pajak, Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Jawa Timur III, Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Selatan, dan Kantor Pelayanan Pajak Pratama Batu yang telah memberikan ijin kepada peneliti untuk melakukan penelitian, serta responden yang sudah bersedia mengisi kuisisioner.
7. Bapak dan Ibukku tercinta, kembaranku, dan kakak yang selalu memberikan cinta, doa, dukungan, dan kasih sayang tiada batas kepada peneliti kapanpun dan dimanapun. *I Love You*.
8. Teman-temanku dari awal kuliah sampai akhir, Devi, Anjar, Mega, dan Mila yang selama ini selalu menyemangati peneliti dalam hal apapun.
9. Teman-teman panitia seperjuangan Raja Brawijaya 2015, *Master Tax Junior* 2015, *Pemilwa FIA* 2015, *October Project* 2016, Olimpiade Brawijaya 2016, *Brawijaya Start Up Action* 2016, Bina Desa Mandiri 2016, komunitas *Earth Hour* Malang, dan Relawan Pajak Direktorat Jenderal Pajak 2018 yang telah banyak memberikan ilmu dan pengalaman mewarnai hari-hari perkuliahan.
10. Gangnam *Squad Family* yang telah memberikan hangatnya rumah kedua.
11. Teman-teman Program Studi Perpajakan angkatan 2014 yang peneliti banggakan. Bawa nama almamater kita dengan baik.
12. Keluarga besar Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya yang telah memberikan kenangan yang berharga.
13. Keluarga besar Universitas Brawijaya terimakasih atas semua kenangan indah dan nano-nanonya.

14. Pihak-pihak lainnya yang tidak dapat peneliti sebutkan satu persatu yang telah membantu dan melancarkan selesainya skripsi ini.

Demi kesempurnaan skripsi ini, saran dan kritik yang sifatnya membangun sangat penulis harapkan. Semoga karya skripsi ini bermanfaat dan dapat memberikan sumbangan yang berarti bagi pihak yang membutuhkan.

Malang, 12 Maret 2018

Peneliti

## DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
MOTTO DAN HALAMAN PERSEMBAHAN .....	i
TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI .....	ii
TANDA PENGESAHAN SKRIPSI .....	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI .....	iv
RINGKASAN .....	v
SUMMARY .....	vi
KATA PENGANTAR .....	vii
DAFTAR ISI .....	x
DAFTAR GAMBAR .....	xiii
DAFTAR TABEL .....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN .....	xv
<b>BAB I      PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	8
C. Tujuan Penelitian .....	8
D. Kontribusi Penelitian .....	9
E. Sistematika Pembahasan .....	9
<b>BAB II     TINJAUAN PUSTAKA</b>	
A. Tinjauan Empiris .....	11
1. Penelitian Terdahulu .....	11
B. Tinjauan Teoritis .....	17
1. Sistem .....	17
2. Informasi .....	17
3. Sistem Informasi .....	18
4. Sistem Informasi Perpajakan .....	18
5. <i>E-Filing</i> .....	19
6. Persepsi Kegunaan .....	21
7. Persepsi Kemudahan .....	22
8. Pengaruh Sosial .....	22
9. Kondisi Fasilitas .....	23
10. Nilai Harga .....	24
11. Minat Perilaku .....	25
12. Teori Penerimaan Sistem Informasi Keperilakuan .....	26

C. Model Penelitian dan Hipotesis .....	30
1. Model Penelitian .....	30
2. Perumusan Hipotesis .....	32

### **BAB III      METODE PENELITIAN**

A. Jenis Penelitian .....	40
B. Lokasi Penelitian .....	40
C. Populasi dan Sampel .....	41
1. Populasi .....	41
2. Sampel .....	41
D. Sumber Data .....	42
1. Data Primer .....	42
2. Data Sekunder .....	42
E. Teknik Pengumpulan Data .....	43
F. Definisi Variabel dan Pengukuran .....	43
1. Variabel Penelitian .....	43
2. Definisi Operasional Variabel Penelitian .....	48
3. Skala Pengukuran .....	52
G. Alat Analisis .....	53
H. Uji Instrumen Penelitian .....	53
1. Uji Validitas .....	53
2. Uji Reliabilitas .....	53
I. Teknik Analisis Data .....	54
1. Analisis Statistik Deskriptif . .....	54
2. Analisis Statistik Inferensial . .....	54
a. Uji Asumsi Klasik .....	54
b. Analisis Regresi Linier Berganda .....	56
1) Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	56
2) Uji Signifikansi Parsial (Uji Statistik t) .....	57

### **BAB IV      HASIL DAN PEMBAHASAN**

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian .....	58
1. Gambaran Umum KPP Malang Raya .....	58
2. Gambaran Umum KPP Pratama Malang Selatan .....	58
3. Gambaran Umum KPP Pratama Batu .....	59
B. Penyajian Data .....	60
1. Hasil Uji Instrumen Penelitian .....	63
a. Hasil Uji Validitas .....	63
b. Hasil Uji Reliabilitas .....	64
2. Analisis Statistik Deskriptif .....	64

3. Analisis Statistik Inferensial .....	76
a. Hasil Uji Asumsi Klasik .....	76
b. Hasil Analisis Regresi Linier Berganda .....	78
1) Hasil Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	80
2) Hasil Uji Signifikansi Parsial (Uji Statistik t) .....	80
C. Pembahasan .....	81
<b>BAB V     PENUTUP</b>	
A. Kesimpulan .....	88
B. Saran .....	89
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>91</b>

## DAFTAR GAMBAR

No	Judul	Halaman
1.	Model <i>Technology Acceptance Model</i> (TAM) .....	28
2.	Model <i>Unified Theory of Acceptance and Use of Technology 2</i> (UTAUT 2) .....	30
3.	Model Penelitian .....	32
4.	Hipotesis Penelitian .....	33
5.	Uji Normalitas .....	76
6.	Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	77

## DAFTAR TABEL

No	Judul	Halaman
1.	Penelitian Terdahulu .....	14
2.	Definisi Operasional Variabel Penelitian .....	48
3.	Skala Likert .....	52
4.	Data Statistik Wajib Pajak Orang Pribadi KPP Pratama Malang Selatan .....	59
5.	Data Statistik Wajib Pajak Orang Pribadi KPP Pratama Batu .....	60
6.	Gambaran Umum Responden .....	61
7.	Hasil Uji Validitas .....	63
8.	Hasil Uji Reliabilitas .....	64
9.	Distribusi Frekuensi Jawaban Variabel Persepsi Kegunaan (X1) .....	65
10.	Distribusi Frekuensi Jawaban Variabel Persepsi Kemudahan (X2) ..	67
11.	Distribusi Frekuensi Jawaban Variabel Pengaruh Sosial (X3) .....	69
12.	Distribusi Frekuensi Jawaban Variabel Kondisi Fasilitas (X4) .....	71
13.	Distribusi Frekuensi Jawaban Variabel Nilai Harga (X5) .....	73
14.	Distribusi Frekuensi Jawaban Variabel Minat Perilaku (Y) .....	74
15.	Hasil Uji Multikolinieritas .....	77
16.	Persamaan Regresi .....	78
17.	Hasil Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	80
18.	Hasil Uji Signifikansi Parsial .....	80

## DAFTAR LAMPIRAN

No	Judul	Halaman
1.	Kuisisioner Penelitian .....	95
2.	Distribusi Frekuensi Jawaban .....	100
3.	Hasil Uji Validitas .....	111
4.	Hasil Uji Reliabilitas .....	117
5.	Hasil Uji Asumsi Klasik .....	119
6.	Hasil Analisis Regresi Linier Berganda .....	121
7.	Surat Keterangan Penelitian .....	122
8.	<i>Curriculum Vitae</i> .....	123

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Era globalisasi menimbulkan berbagai dampak yang sangat signifikan dalam berbagai bidang. Salah satunya yaitu bidang sistem teknologi informasi, dimana sistem teknologi informasi selalu berkembang pesat dari waktu ke waktu. Dengan berkembangnya sistem teknologi informasi tersebut, mengakibatkan hampir semua kepentingan mau tidak mau untuk mengaplikasikan sistem teknologi informasi dalam kehidupan sehari-hari. Berbagai negara di seluruh dunia telah mengikuti dan menerapkan teknologi informasi ([www.itu.int](http://www.itu.int)). Salah satu perkembangan sistem teknologi informasi yang diterapkan di Indonesia adalah di bidang perpajakan.

Direktorat Jenderal Pajak (DJP) juga tidak ketinggalan dalam memanfaatkan dan menerapkan sistem teknologi informasi. Pemanfaatan sistem teknologi informasi sendiri dapat meningkatkan efektivitas dan mengefisienkan pekerjaan yang berhubungan dengan administrasi dan pemenuhan kewajiban perpajakan. Dengan adanya sistem teknologi informasi yang memadai, selain meningkatkan pelayanan publik dalam bidang perpajakan, diharapkan berdampak juga terhadap penerimaan negara terutama pada sektor pajak sehingga dapat mengalami peningkatan yang baik.

Direktorat Jenderal Pajak (DJP) selalu berupaya untuk mempermudah Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Direktorat Jenderal Pajak (DJP) memanfaatkan sistem teknologi informasi yang berkembang sebagai sarana dalam mempermudah Wajib Pajak. Salah satu upaya yang dilakukan adalah dengan

diluncurkannya *e-system*. *E-system* sendiri merupakan reformasi perpajakan yang telah direalisasikan di bidang teknologi, basis data, dan proses bisnis. *E-system* khususnya di bidang perpajakan meliputi, *e-faktur*, *e-SPT*, *e-biling*, *e-filing*, *e-form*. ([pajak.go.id](http://pajak.go.id)).

*E-Filing* adalah suatu cara penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) secara elektronik yang dilakukan secara *online* dan *real time* melalui internet pada *website* Direktorat Jenderal Pajak (<http://www.pajak.go.id>) atau Penyedia Layanan SPT Elektronik atau *Application Service Provider* (ASP). *E-Filing* sendiri memudahkan Wajib Pajak dalam melaporkan SPT Tahunan, sehingga Wajib Pajak tidak perlu datang secara langsung ke Kantor Pelayanan Pajak (KPP) untuk melaporkan pajak yang terutang tersebut. Berdasarkan Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-01/PJ/2017 tentang Penyampaian Surat Pemberitahuan Elektronik, bagi Wajib Pajak yang menyampaikan laporan SPT Tahunan Orang Pribadi dengan menggunakan formulir 1770S dan 1770SS dapat mengisi dan menyampaikan laporan SPT-nya secara langsung pada sistem *e-filing* di DJP *online* untuk penyampaian laporan SPT pajak lainnya. *E-filing* di DJP *online* menyediakan fasilitas penyampaian SPT berupa *loader e-SPT*, sehingga SPT yang telah dibuat melalui aplikasi *e-SPT* dapat disampaikan secara *online* tanpa harus datang membawa bukti-bukti fisik ke Kantor Pelayanan Pajak (KPP) tempat Wajib Pajak terdaftar ([pajak.go.id](http://pajak.go.id)).

Berdasarkan data dari Direktorat Jenderal Pajak, jumlah Wajib Pajak terdaftar saat ini adalah 36.031.972 dengan 16.599.632 diantaranya wajib menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT). Dari jumlah tersebut, yang telah menyampaikan SPT

tahun pajak 2016 hingga 25 April 2017 adalah sekitar 66% atau 10.936.111 dimana terdiri dari Wajib Pajak Badan 322.430 dan Wajib Pajak Orang Pribadi sebanyak 10.613.681 (pajak.go.id). Jumlah Wajib Pajak yang menggunakan sistem elektronik DJP, baik melalui *e-filing*, *e-form*, dan *e-SPT* tercatat tahun lalu (2016) hanya 5 juta Wajib Pajak. Sementara tahun ini, (April 2017), pengguna layanan elektronik Wajib Pajak mencapai 6,9 juta Wajib Pajak (cnnindonesia.com). Hal ini menunjukkan bahwa masih banyak Wajib Pajak yang belum menggunakan *e-filing*.

Banyaknya Wajib Pajak yang belum menggunakan *e-filing* bisa terjadi karena adanya kelemahan yang ada pada sistem teknologi informasi, seperti akses jaringan internet yang sering *overload* (lambat) maupun mengenai persepsi yang ada pada Wajib Pajak dalam memutuskan untuk menggunakan suatu sistem atau tidak. Dapat diambil kesimpulan bahwa kekurangan tersebut otomatis mempengaruhi minat Wajib Pajak dalam memutuskan untuk menggunakan *e-filing* atau tidak. Karena apabila Wajib Pajak membutuhkan *e-filing* dalam melakukan pelaporan SPT, maka minat untuk menggunakannya juga akan semakin besar. Demikian pula apabila Wajib Pajak merasakan kepuasan dari manfaat yang didapatkan melalui penggunaan *e-filing*, maka Wajib Pajak akan menggunakannya secara terus-menerus. Hal ini sesuai dengan pernyataan Davis (1989) dimana seseorang akan menerima suatu sistem jika beranggapan bahwa sistem tersebut dapat membantu mereka dalam melakukan pekerjaan, sebaliknya jika sistem tersebut tidak menguntungkan maka mereka tidak akan menerima dengan baik sistem tersebut. Pemakai teknologi akan mempunyai minat menggunakan teknologi (minat

perilaku) jika merasa sistem teknologi bermanfaat dan mudah digunakan (Hartono, 2007: 112).

Banyaknya Wajib Pajak yang belum berminat menggunakan *e-filing* dapat disebabkan oleh beberapa faktor. Faktor-faktor yang mempengaruhi minat perilaku seseorang dalam menggunakan sistem teknologi informasi dapat diketahui melalui beberapa teori. Salah satu teori sistem informasi keperilakuan yang sering digunakan di dalam penelitian adalah *Technology Acceptance Model* (TAM) yang diprakarsai oleh Davis (1989). TAM merupakan model perilaku (*behavior*) yang bermanfaat untuk menjawab pertanyaan mengapa banyak sistem teknologi informasi gagal diterapkan karena pemakainya tidak mempunyai minat (*intention*) untuk menggunakannya (Hartono, 2007: 134).

Penelitian-penelitian TAM sudah banyak diterapkan ke beberapa penggunaan teknologi, situasi, dan individu subyek pemakainya yang berbeda (Hartono, 2007: 132). Selain itu, TAM merupakan model yang parsimoni (*parsimonious*) yaitu model yang sederhana tetapi valid (Hartono, 2007: 135). Namun, teori TAM memiliki kekurangan dimana hanya menjelaskan kepercayaan-kepercayaan (*beliefs*) mengapa pemakai mempunyai minat perilaku menggunakan sistem. TAM belum memberikan informasi dan menjelaskan mengapa pemakai sistem mempunyai kepercayaan-kepercayaan tersebut (Hartono, 2007: 135-136). TAM lebih kepada faktor internal yang mempengaruhi minat perilaku dalam menggunakan sistem. Dalam teori TAM terdapat dua faktor yang mempengaruhi penerimaan penggunaan terhadap sistem teknologi informasi, yaitu persepsi kegunaan dan persepsi kemudahan.

Kegunaan persepsian (*perceived usefulness*) didefinisikan sebagai sejauh mana seseorang percaya bahwa menggunakan suatu teknologi akan meningkatkan kinerja pekerjaannya. Jika seseorang merasa percaya bahwa sistem informasi berguna maka dia akan menggunakannya. Sebaliknya jika seseorang merasa percaya bahwa sistem informasi kurang berguna, maka dia tidak akan menggunakannya (Hartono, 2007: 114). Kemudahan penggunaan persepsian (*perceived ease of use*) didefinisikan sebagai sejauh mana seseorang percaya bahwa menggunakan suatu teknologi akan bebas dari usaha. Jika seseorang merasa percaya bahwa sistem informasi mudah digunakan maka dia akan menggunakannya. Sebaliknya jika seseorang merasa percaya bahwa sistem informasi tidak mudah digunakan maka dia tidak akan menggunakannya (Hartono, 2007: 115).

Melengkapi kekurangan dari teori TAM, maka peneliti memasukkan variabel-variabel eksternal yang diambil dari teori penerimaan *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology 2* (UTAUT 2) oleh Venkatesh *et al.*, (2012). Venkatesh *et al.*, (2012) menyatakan bahwa terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi minat dalam menggunakan sistem teknologi. Faktor tersebut adalah ekspektasi kinerja, ekspektasi usaha, faktor sosial, kondisi yang memfasilitasi, motivasi hedonik, nilai harga, dan *habit*. Variabel eksternal yang dipilih oleh peneliti sebagai pelengkap kekurangan dari teori TAM adalah pengaruh sosial, kondisi fasilitas, dan nilai harga.

Pengaruh sosial (*social influence*) didefinisikan sebagai sejauh mana seorang individual mempersepsikan kepentingan yang dipercaya oleh orang-orang lain yang akan mempengaruhinya menggunakan sistem yang baru (Hartono, 2007: 321). Jika

seseorang percaya pendapat orang lain penting dalam meyakinkan untuk menggunakan sistem tersebut, maka semakin besar pula minat untuk menggunakannya. Kondisi-kondisi pemfasilitasi (*facilitating conditions*) adalah sejauh mana seseorang percaya bahwa infrastruktur organisasional dan teknikal tersedia untuk mendukung sistem (Hartono, 2007: 324). Jika seseorang mempunyai ketersediaan fasilitas yang mendukung, maka semakin besar pula kecenderungan minat untuk menggunakan sistem. Nilai harga (*price value*) adalah gambaran kesesuaian antara biaya yang dikeluarkan untuk menggunakan sistem dan manfaat yang bisa didapatkan (Harsono dan Suryana, 2014). Jika seseorang merasakan manfaat menggunakan sistem tersebut sesuai dengan biaya yang dikeluarkan, maka minat untuk menggunakan sistem juga semakin besar.

Minat perilaku (*behavioral intention*) adalah suatu keinginan (minat) seseorang untuk melakukan suatu perilaku yang tertentu (Hartono, 2007: 116). Minat perilaku dalam menggunakan *e-filing* dapat diartikan sebagai suatu keinginan seseorang untuk menggunakan *e-filing* dalam melakukan pekerjaannya. Penelitian ini hanya meneliti pengaruh variabel ke niat berperilaku (*behavioral intention*), karena gagal tidaknya suatu sistem teknologi informasi ditentukan dari minat (*intention*) pemakai untuk menggunakannya (Hartono, 2007: 134). Selain itu, hasil penelitian-penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa minat perilaku (*behavioral intention*) merupakan prediksi yang baik dari penggunaan teknologi oleh pemakai sistem (misalnya adalah penelitian-penelitian yang dilakukan oleh Davis *et al.*, 1989; Taylor dan Todd, 1995; Venkatesh dan Davis, 2000) (Hartono, 2007:116-117).

Penelitian ini dilakukan di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Malang Raya dikarenakan dalam penerapannya sendiri, *e-filing* mengalami beberapa kendala. Seperti banyaknya Wajib Pajak Orang Pribadi yang kesulitan dalam menggunakan *e-filing* sehingga setiap tahun Wajib Pajak rela mengantri untuk meminta bantuan fiskus terkait pelaporan SPT Tahunan melalui *e-filing*. Penelitian yang dilakukan oleh Dyanrosi (2015) mengenai analisis perilaku Wajib Pajak Orang Pribadi terhadap minat perilaku menggunakan *e-filing* di Kota Malang menyatakan bahwa sistem *e-filing* perlu diperbaiki, dibuat semudah mungkin dan tidak rumit, sehingga Wajib Pajak Orang Pribadi mau menggunakan sistem *e-filing* untuk melakukan pelaporan SPT Tahunan Wajib Pajak Orang Pribadi.

Penelitian ini berfokus untuk mengetahui pengaruh persepsi kegunaan, persepsi kemudahan, pengaruh sosial, kondisi fasilitas, dan nilai harga terhadap minat perilaku Wajib Pajak dalam menggunakan *e-filing* pada Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Malang Raya. Penelitian ini dapat menjadi masukan bagi Direktorat Jenderal Pajak (DJP) untuk mengambil suatu keputusan dalam upaya meningkatkan pelayanan administrasi maupun fasilitas bagi pengguna *e-filing* khususnya Wajib Pajak Orang Pribadi. Terlebih lagi *e-filing* merupakan salah satu inovasi perpajakan yang diluncurkan untuk mempermudah Wajib Pajak dalam pemenuhan kewajiban perpajakannya serta mempermudah fiskus dalam pengadministrasian perpajakan. Berdasarkan penjelasan yang sudah dipaparkan di atas, maka peneliti tertarik untuk meneliti mengenai **“Pengaruh Persepsi Kegunaan, Persepsi Kemudahan, Pengaruh Sosial, Kondisi Fasilitas,**

**dan Nilai Harga terhadap Minat Perilaku Wajib Pajak dalam Menggunakan E-Filing di Malang Raya”.**

**B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah persepsi kegunaan berpengaruh terhadap minat perilaku Wajib Pajak dalam menggunakan *e-filing*?
2. Apakah persepsi kemudahan berpengaruh terhadap minat perilaku Wajib Pajak dalam menggunakan *e-filing*?
3. Apakah pengaruh sosial berpengaruh terhadap minat perilaku Wajib Pajak dalam menggunakan *e-filing*?
4. Apakah kondisi fasilitas berpengaruh terhadap minat perilaku Wajib Pajak dalam menggunakan *e-filing*?
5. Apakah nilai harga berpengaruh terhadap minat perilaku Wajib Pajak dalam menggunakan *e-filing*?

**C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui apakah persepsi kegunaan berpengaruh terhadap minat perilaku Wajib Pajak dalam menggunakan *e-filing*.
2. Untuk mengetahui apakah persepsi kemudahan berpengaruh terhadap minat perilaku Wajib Pajak dalam menggunakan *e-filing*.

3. Untuk mengetahui apakah pengaruh sosial berpengaruh terhadap minat perilaku Wajib Pajak dalam menggunakan *e-filing*.
4. Untuk mengetahui apakah kondisi fasilitas berpengaruh terhadap minat perilaku Wajib Pajak dalam menggunakan *e-filing*.
5. Untuk mengetahui apakah nilai harga berpengaruh terhadap minat perilaku Wajib Pajak dalam menggunakan *e-filing*.

#### **D. Kontribusi Penelitian**

1. Kontribusi Teoritis

Diharapkan mampu menambah pengetahuan di bidang perpajakan khususnya terkait *e-filing*.

2. Kontribusi Praktis

- a. Diharapkan mampu memberikan pemahaman di bidang perpajakan, khususnya *e-filing* kepada para pihak yang terkait seperti Wajib Pajak, Pemerintah, dan masyarakat.
- b. Diharapkan memberikan masukan kepada pemerintah terkait dalam penentuan kebijakan selanjutnya dalam mengoptimalkan penerimaan negara khususnya melalui *e-filing*.

#### **E. Sistematika Pembahasan**

### **BAB I : PENDAHULUAN**

Bab ini berisi mengenai latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, kontribusi penelitian, serta sistematika pembahasan.

**BAB II : TINJAUAN PUSTAKA**

Bab ini berisi mengenai penelitian terdahulu, landasan teori yang diambil dari literatur, baik buku maupun jurnal yang memuat penjelasan terkait dengan topik yang diteliti oleh peneliti, model konseptual, dan hipotesis yang akan diteliti.

**BAB III : METODE PENELITIAN**

Bab ini berisi mengenai metode yang digunakan dalam penelitian, yang meliputi jenis penelitian, lokasi penelitian, populasi dan sampel, sumber data, teknik pengumpulan data, definisi variabel dan pengukuran, alat analisis, uji instrumen penelitian, teknik analisis data.

**BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN**

Bab ini berisi mengenai hasil penelitian dan pembahasan data yang diperoleh.

**BAB V : PENUTUP**

Bab ini berisi mengenai kesimpulan yang ditarik terkait hasil penelitian beserta saran untuk pihak terkait.

## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### A. Tinjauan Empiris

##### 1. Penelitian Terdahulu

- a. Hamid *et al.*, (2016) meneliti tentang pengaruh *perceived usefulness* dan *perceived ease of use* pada minat penggunaan *e- government*. Teknik penelitian yang digunakan adalah kuisioner dan analisis data berupa regresi linier berganda dengan pendekatan analisis deskriptif menggunakan bantuan program SPSS. Populasi penelitian adalah pegawai pemerintah yang berada di sekolah publik Malaysia. Hasil penelitian ini adalah *perceived usefulness* dan *perceived ease of use* berpengaruh positif terhadap *continuance intention to use e- government*.
- b. Hamzah (2010) meneliti tentang faktor-faktor pemakai yang mempengaruhi minat pemanfaatan sistem informasi. Teknik penelitian yang digunakan adalah data subjek (*self-report-data*) dengan respon yang diberi secara tertulis dan analisis data berupa regresi linier berganda menggunakan bantuan program SPSS. Populasi penelitian adalah seluruh karyawan bagian keuangan yang ada pada Pemerintah Kabupaten di Pulau Madura (Kabupaten Bangkalan, Sampang, Pamekasan, dan Sumenep). Hasil penelitian ini adalah ekspektasi kinerja, ekspektasi usaha, dan kondisi yang memfasilitasi berpengaruh

secara signifikan terhadap minat pemanfaatan sistem informasi, sedangkan faktor sosial dan kesesuaian tugas tidak berpengaruh secara signifikan.

- c. Lie dan Sadjiarto (2013) meneliti tentang faktor-faktor yang mempengaruhi minat perilaku Wajib Pajak untuk menggunakan *e-filing*. Teknik penelitian yang dilakukan adalah kuisioner, dan analisis data berupa regresi linier berganda menggunakan bantuan program SPSS. Populasi penelitian adalah Wajib Pajak Orang Pribadi (karyawan) yang menggunakan *e-filing* di Kota Kediri. Hasil penelitian ini adalah persepsi terhadap kegunaan, persepsi kemudahan, kesukarelaan, dan faktor sosial berpengaruh terhadap minat Wajib Pajak dalam menggunakan *e-filing*.
- d. Pertiwi dan Ariyanto (2017) meneliti tentang penerapan model UTAUT2 untuk menjelaskan minat dan perilaku penggunaan *mobile banking* di Kota Denpasar. Teknik penelitian yang dilakukan adalah kuisioner, dan analisis data berupa regresi linier berganda menggunakan bantuan program SPSS. Populasi penelitian adalah nasabah bank pengguna *mobile banking* di Kota Denpasar. Hasil penelitian ini adalah ekspektasi kinerja berpengaruh positif pada minat penggunaan *mobile banking*. Sedangkan ekspektasi usaha, faktor sosial budaya, motivasi hedonis, dan nilai harga tidak berpengaruh pada minat penggunaan *mobile banking*. Kebiasaan dan minat penggunaan berpengaruh positif pada perilaku penggunaan, sedangkan kondisi yang

memfasilitasi tidak berpengaruh pada perilaku penggunaan *mobile banking*.

Tabel 1. Penelitian Terdahulu

No.	Nama Peneliti	Variabel	Hasil	Persamaan	Perbedaan
1.	Hamid <i>et al.</i> , (2016)	Variabel independen: 1. <i>Perceived usefulness</i> 2. <i>Perceived ease of use</i> Variabel dependen: 1. <i>Continuance intention to use e- government</i>	<i>Perceived usefulness</i> dan <i>perceived ease of use</i> berpengaruh positif terhadap <i>continuance intention to use e- government</i>	Sama-sama menggunakan variabel <i>perceived usefulness</i> dan <i>perceived ease of use</i> sebagai variabel independen, serta variabel minat sebagai variabel dependen	1. Peneliti memilih sistem <i>e-filing</i> 2. Objek penelitian adalah Wajib Pajak Orang Pribadi 3. Waktu penelitian 4. Lokasi penelitian 5. Variabel penelitian
2.	Hamzah (2010)	Variabel independen: 1. Ekspektasi kinerja 2. Ekspektasi usaha 3. Faktor sosial 4. Kesesuaian tugas 5. Kondisi yang memfasilitasi pemakai	Ekspektasi kinerja, ekspektasi usaha, dan kondisi yang memfasilitasi secara parsial berpengaruh signifikan terhadap minat pemanfaatan sistem informasi, sedangkan faktor sosial dan kesesuaian tugas tidak berpengaruh secara signifikan.	Sama-sama menggunakan variabel faktor sosial dan kondisi yang memfasilitasi pemakai sebagai variabel independen dan minat sebagai variabel dependen	1. Peneliti memilih sistem <i>e-filing</i> 2. Objek penelitian adalah Wajib Pajak Orang Pribadi 3. Waktu penelitian 4. Lokasi penelitian 5. Variabel penelitian

No.	Nama Peneliti	Variabel	Hasil	Persamaan	Perbedaan
		Variabel dependen: 1. Minat pemanfaatan sistem informasi			
3.	Lie dan Sadjiarto (2013)	Variabel independen: 1. Persepsi terhadap kegunaan 2. Persepsi kemudahan 3. Kesukarelaan 4. Faktor sosial Variabel dependen: 1. Minat perilaku Wajib Pajak untuk menggunakan <i>e-filing</i>	Persepsi terhadap kegunaan, persepsi kemudahan, kesukarelaan, dan faktor sosial berpengaruh terhadap minat Wajib Pajak dalam menggunakan <i>e-filing</i>	Sama-sama menggunakan variabel persepsi terhadap kegunaan, persepsi kemudahan, dan faktor sosial sebagai variabel independen, serta minat menggunakan <i>e-filing</i> sebagai variabel dependen	1. Waktu penelitian 2. Lokasi penelitian 3. Variabel penelitian
4.	Pertiwi dan Ariyanto (2017)	Variabel independen: 1. Ekspektasi kinerja	Ekspektasi kinerja berpengaruh positif pada minat penggunaan <i>mobile banking</i> .	Sama-sama menggunakan variabel faktor sosial budaya, kondisi yang memfasilitasi, dan nilai harga sebagai variabel	1. Peneliti memilih sistem <i>e-filing</i> 2. Objek penelitian adalah Wajib Pajak Orang Pribadi

No.	Nama Peneliti	Variabel	Hasil	Persamaan	Perbedaan
		2. Ekspektasi usaha 3. Faktor sosial budaya 4. Kondisi yang memfasilitasi 5. Motivasi hedonis 6. Nilai harga 7. Kebiasaan Variabel dependen: 1. Minat penggunaan <i>mobile banking</i> 2. Perilaku penggunaan <i>mobile banking</i>	Sedangkan ekspektasi usaha, faktor sosial budaya, motivasi hedonis, dan nilai harga tidak berpengaruh pada minat penggunaan <i>mobile banking</i> . Kebiasaan dan minat penggunaan berpengaruh positif pada perilaku penggunaan, sedangkan kondisi yang memfasilitasi tidak berpengaruh pada perilaku penggunaan <i>mobile banking</i> .	independen serta minat sebagai variabel dependen	3. Waktu penelitian 4. Lokasi penelitian 5. Variabel penelitian

Sumber: Diolah Peneliti, 2017

## **B. Tinjauan Teoritis**

### **1. Sistem**

Suatu sistem dapat didefinisikan sebagai suatu kesatuan yang terdiri dari dua atau lebih komponen atau subsistem yang berinteraksi untuk mencapai suatu tujuan (Rochaety dkk., 2013: 3). Menurut Sutabri (2012: 22), sistem merupakan suatu bentuk integrasi antara satu komponen dengan komponen lain karena sistem memiliki sasaran yang berbeda untuk setiap kasus yang terjadi yang ada di dalam sistem tersebut. Sistem (*system*) dapat didefinisikan dengan pendekatan prosedur dan dengan pendekatan komponen. Dengan pendekatan prosedur, sistem dapat didefinisikan sebagai kumpulan dari prosedur-prosedur yang mempunyai tujuan tertentu. Dengan pendekatan komponen, sistem dapat didefinisikan sebagai kumpulan dari komponen yang saling berhubungan satu dengan yang lainnya membentuk satu kesatuan untuk mencapai tujuan tertentu (Hartono, 2003: 34).

### **2. Informasi**

Informasi merupakan data yang diolah menjadi bentuk yang lebih berguna dan lebih berarti bagi yang menerimanya (Rochaety dkk., 2013: 6). Menurut Darmawan dan Fauzi (2013: 2) informasi merupakan hasil dari pengolahan data, akan tetapi tidak semua hasil dari pengolahan tersebut bisa menjadi informasi, hasil pengolahan data yang tidak memberikan makna atau arti serta tidak bermanfaat bagi seseorang bukanlah merupakan informasi bagi orang tersebut. Sedangkan menurut Laudon dan Laudon (2017: 16), informasi (*information*) dapat kita artikan sebagai data yang telah diolah menjadi bentuk yang memiliki arti dan fungsi bagi manusia.

### **3. Sistem Informasi**

Sistem Informasi (*information system*) dapat didefinisikan sebagai serangkaian komponen yang saling berhubungan yang mengumpulkan (atau mendapatkan), memproses, menyimpan, dan mendistribusikan informasi untuk mendukung pengambilan keputusan dan pengawasan di dalam sebuah organisasi (Laudon dan Laudon, 2017: 16). Sedangkan Darmawan dan Fauzi (2013: 13), mendefinisikan sistem informasi sebagai kumpulan dari sub-sistem yang saling berhubungan satu sama lain, dan bekerja sama secara harmonis untuk mencapai satu tujuan, yaitu mengolah data menjadi informasi yang berguna. Tujuan dari sistem informasi adalah menghasilkan informasi (Hartono, 2003: 36). Menurut Hartono (2003: 39), banyak sistem informasi yang gagal dalam penerapannya (tidak akan digunakan oleh pemakainya dan hasilnya tidak berguna). Untuk menjadi sistem informasi, maka hasil dari sistem itu harus berupa informasi yang berguna, yaitu harus memenuhi ketiga kriteria relevan, tepat waktu, dan akurat.

### **4. Sistem Informasi Perpajakan**

Direktorat Jenderal Pajak (DJP) dengan upaya untuk memudahkan Wajib Pajak dalam pemenuhan kewajiban perpajakannya, melaksanakan pelayanan berbasis sistem informasi. Pelayanan berbasis sistem informasi tersebut ditujukan kepada Wajib Pajak dengan memanfaatkan jaringan internet melalui teknologi berbasis web. Pelayanan berbasis sistem informasi yang dapat diakses dengan internet melalui *website* yang telah disediakan meliputi: *e-registration*, *e-SPT*, *e-filing*, *e-form*, *e-billing*, dan *e-faktur*. Tujuan sistem perpajakan terintegrasi ialah untuk meningkatkan pendapatan pajak, mencegah korupsi, meningkatkan

kesadaran membayar pajak oleh para Wajib Pajak, membangun administrasi pajak yang lebih baik, dan menjamin layanan publik yang cepat dan akurat (Sutabri, 2012: 169).

## **5. *E-Filing***

*E-Filing* adalah sistem pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT) menggunakan sarana internet tanpa melalui pihak lain dan tanpa biaya apapun, yang dibuat oleh Direktorat Jenderal Pajak (DJP) untuk memberikan kemudahan bagi Wajib Pajak dalam pembuatan dan penyerahan laporan SPT kepada DJP secara lebih mudah, lebih cepat, dan lebih murah. Dengan *e-filing* Wajib Pajak tidak perlu lagi menunggu antrian panjang di lokasi *Dropbox* maupun Kantor Pelayanan Pajak (KPP). Secara umum, penyampaian Surat Pemberitahuan elektronik diatur melalui Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-01/PJ/2017 tentang Penyampaian Surat Pemberitahuan Elektronik. *E-Filing* melayani penyampaian dua jenis SPT, yaitu ([pajak.go.id](http://pajak.go.id)):

- a. SPT Tahunan Pajak Penghasilan (PPh) WP Orang Pribadi Formulir 1770S. Digunakan bagi WP Orang Pribadi yang sumber penghasilannya diperoleh dari satu atau lebih pemberi kerja dan memiliki penghasilan lainnya yang bukan dari kegiatan usaha dan/atau pekerjaan bebas. Seperti karyawan, Pegawai Negeri Sipil (PNS), Tentara Nasional Indonesia (TNI), Kepolisian Republik Indonesia (POLRI) serta pejabat negara lainnya.

- b. SPT Tahunan Pajak Penghasilan (PPh) WP Orang Pribadi Formulir 1770SS. Digunakan bagi WP Orang Pribadi yang mempunyai penghasilan selain dari usaha dan/atau pekerjaan bebas dengan jumlah penghasilan bruto tidak lebih dari Rp 60.000.000 setahun (pekerjaan dari satu atau lebih pemberi kerja).
- 1) Keuntungan menggunakan fasilitas *e-filing* melalui situs DJP, yakni (pajak.go.id):
    - a. Penyampaian SPT dapat dilakukan secara cepat, aman, dan kapan saja (24X7)
    - b. Murah, tidak dikenakan biaya pada saat pelaporan SPT
    - c. Penghitungan dilakukan secara tepat karena menggunakan sistem komputer
    - d. Kemudahan dalam mengisi SPT karena pengisian SPT dalam bentuk *wizard*
    - e. Data yang disampaikan WP selalu lengkap karena ada validasi pengisian SPT
    - f. Ramah lingkungan dengan mengurangi penggunaan kertas
    - g. Dokumen pelengkap (fotokopi Formulir 1721 A1/A2 atau bukti potong PPh, Surat Setoran Pajak (SSP) Lembar ke-3 PPh Pasal 29, Surat Kuasa Khusus, perhitungan PPh terutang bagi WP Kawin Pisah Harta dan/atau mempunyai NPWP sendiri, fotokopi Bukti Pembayaran Zakat) tidak perlu dikirim lagi kecuali diminta oleh KPP melalui *Account Representative (AR)*

- 2) Tahapan-tahapan penggunaan *e-filing*, yaitu ([www.pajak.go.id](http://www.pajak.go.id)):
  - a. Mengajukan permohonan *e-FIN* (*Electronic Filing Identification Number*) ke Kantor Pelayanan Pajak (KPP) terdekat yang merupakan nomor identitas Wajib Pajak bagi pengguna *e-filing*.
  - b. Mendaftarkan diri sebagai Wajib Pajak *e-filing* di situs DJP paling lama 30 hari kalender sejak diterbitkannya *e-FIN*.
  - c. Menyampaikan SPT Tahunan PPh Wajib Pajak Orang Pribadi dengan menggunakan *e-filing* melalui situs DJP, dan Bukti Penerimaan Elektronik akan diberikan kepada Wajib Pajak melalui *email*.

## 6. Persepsi Kegunaan

Kegunaan persepsian (*perceived usefulness*) adalah sejauh mana seseorang percaya bahwa menggunakan suatu teknologi akan meningkatkan kinerja pekerjaannya. Kegunaan persepsian (*perceived usefulness*) merupakan suatu kepercayaan (*belief*) tentang proses pengambilan keputusan. Dengan demikian jika seseorang merasa percaya bahwa sistem informasi berguna maka dia akan menggunakannya. Sebaliknya jika seseorang merasa percaya bahwa sistem informasi kurang berguna maka dia tidak akan menggunakannya (Hartono, 2007: 114).

Kegunaan persepsian (*perceived usefulness*) dibentuk dari 6 (enam) item, yang meliputi *Work More Quickly*, *Job Performance*, *Increase Productivity*, *Effectiveness*, *Makes Job Easier*, *Useful* (Hartono, 2007: 115). Penelitian yang dilakukan oleh Aditya dan Wardhana (2016) menunjukkan bahwa *perceived usefulness* berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap *behavioral intention*

dalam penggunaan sistem informasi. Dengan demikian, apabila manfaat dari suatu sistem diragukan, tidak akan muncul intensi seseorang untuk menggunakannya.

#### **7. Persepsi Kemudahan**

Kemudahan penggunaan persepsian (*perceived ease of use*) adalah sejauh mana seseorang percaya bahwa menggunakan suatu teknologi akan bebas dari usaha. Kemudahan penggunaan persepsian (*perceived ease of use*) ini juga merupakan suatu kepercayaan (*belief*) tentang proses pengambilan keputusan. Jika seseorang merasa percaya bahwa sistem informasi mudah digunakan maka dia akan menggunakannya. Sebaliknya jika seseorang merasa percaya bahwa sistem informasi tidak mudah digunakan maka dia tidak akan menggunakannya (Hartono, 2007: 115).

Kemudahan penggunaan persepsian (*perceived ease of use*) juga dibentuk dari 6 (enam) item. Item untuk membentuk variabel ini, meliputi *Ease of Learn*, *Controllable*, *Clear & Understandable*, *Flexible*, *Easy to Become Skillful*, dan *Easy to Use* (Hartono, 2007: 115). Penelitian yang dilakukan oleh Aditya dan Wardhana (2016) menunjukkan bahwa *perceived ease of use* berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap *behavioral intention* dalam penggunaan sistem informasi. Dengan demikian, apabila penggunaan dari sistem yang akan digunakan terbebas dari kesulitan, maka muncul intensi seseorang untuk menggunakannya.

#### **8. Pengaruh Sosial**

Pengaruh sosial (*social influence*) didefinisikan sebagai sejauh mana seorang individual mempersepsikan kepentingan yang dipercaya oleh orang-orang lain yang akan mempengaruhinya menggunakan sistem yang baru (Hartono, 2007:

321). Sedangkan (Fulk, 1993) dalam Hartono (2007: 404) berargumentasi dan secara empiris menunjukkan bahwa seberapa penting orang-orang lain memandang penggunaan teknologi sebagai sesuatu yang bermanfaat mempunyai suatu pengaruh positif pada persepsi seseorang mengenai manfaatnya.

Penelitian yang dilakukan oleh Venkatesh *et al.*, (2012), menunjukkan bahwa pengaruh sosial berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap minat perilaku (*behavioral intention*) dalam penggunaan sistem teknologi. Dengan demikian, apabila seseorang beranggapan bahwa pendapat orang lain penting dalam pengambilan keputusan untuk menggunakan suatu sistem, maka dia akan menggunakannya. Sebaliknya jika seseorang beranggapan bahwa pendapat orang lain tidak penting dalam pengambilan keputusan untuk menggunakan suatu sistem, maka dia tidak akan menggunakannya.

## **9. Kondisi Fasilitas**

Kondisi-kondisi pemfasilitasi (*facilitating conditions*) adalah sejauh mana seseorang percaya bahwa infrastruktur organisasional dan teknis tersedia untuk mendukung sistem (Hartono, 2007: 324). Menurut (Triandis, 1980) dalam (Hartono, 2007: 242), kondisi-kondisi pemfasilitasi (*facilitating conditions*) adalah faktor-faktor obyektif, yang ada di lingkungan, yang mana beberapa penilai atau pengamat-pengamat dapat menyetujui untuk membuat suatu tindakan mudah dilakukan.

Penelitian yang dilakukan oleh Venkatesh *et al.*, (2012) menunjukkan bahwa kondisi fasilitas berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap minat perilaku (*behavioral intention*) dan penggunaan (*behavior*) sistem teknologi.

Dengan demikian, apabila seseorang memiliki dukungan infrastruktur organisasional dan teknis dalam menggunakan sistem, maka dia akan menggunakannya. Sebaliknya apabila seseorang tidak memiliki dukungan infrastruktur organisasional dan teknis dalam menggunakan sistem, maka dia tidak akan menggunakannya.

#### **10. Nilai Harga**

Nilai harga merupakan perbandingan antara manfaat yang dirasakan dari teknologi dengan biaya yang dikenakan dalam penggunaannya (Dodds *et al.*, 1991). Menurut Harsono dan Suryana (2014), nilai harga digunakan untuk menggambarkan kesesuaian antara biaya yang dikeluarkan untuk menggunakan sistem dan manfaat yang bisa didapat. Venkatesh *et al.*, (2012) menyatakan bahwa biaya dan harga memiliki dampak signifikan pada penggunaan teknologi konsumen. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Venkatesh *et al.*, (2012) menyatakan bahwa nilai harga mempengaruhi seseorang untuk memanfaatkan suatu sistem teknologi.

Penelitian yang dilakukan oleh Venkatesh *et al.*, (2012) menunjukkan bahwa nilai harga berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap minat perilaku (*behavioral intention*) dalam penggunaan sistem teknologi. Dengan demikian, apabila seseorang merasakan kesesuaian antara biaya yang dikeluarkan dengan manfaat yang didapatkan dari penggunaan sistem informasi, maka dia akan menggunakannya. Sebaliknya apabila seseorang tidak merasakan kesesuaian antara biaya yang dikeluarkan dengan manfaat yang didapatkan dari penggunaan sistem informasi, maka dia tidak akan menggunakannya.

## 11. Minat Perilaku

### a. Minat

Minat atau intensi (*intention*) adalah keinginan untuk melakukan perilaku (Hartono, 2007: 25). Seseorang membentuk suatu keinginan atau minat (*intention*) untuk melakukan perilaku tertentu. Minat diasumsikan mampu menangkap faktor-faktor motivasional yang mempunyai suatu dampak pada suatu perilaku. Faktor-faktor ini adalah indikasi-indikasi tentang seberapa keras manusia mau mencoba, atau seberapa banyak usaha direncanakan supaya dapat melakukan perilakunya (Hartono, 2007: 28).

### b. Perilaku

Perilaku (*behavior*) adalah tindakan-tindakan (*actions*) atau reaksi-reaksi (*reactions*) dari suatu obyek atau organisma. Perilaku dapat berupa sadar (*conscious*) atau tidak sadar (*unconscious*), terus-terang (*overt*) atau diam-diam (*covert*), sukarela (*voluntary*) atau tidak-sukarela (*involuntary*). Secara umum, organisma dengan sistem-sistem saraf yang kompleks mempunyai kapasitas yang lebih besar untuk belajar respon-respon baru untuk menyesuaikan perilaku mereka. Perilaku manusia dapat berupa perilaku yang umum (*common behavior*), tidak umum, dapat diterima atau tidak dapat diterima (Hartono, 2007: 11).

### c. Minat Perilaku dalam Menggunakan *E-Filing*

Minat perilaku (*behavioral intention*) adalah suatu keinginan (minat) seseorang untuk melakukan suatu perilaku yang tertentu (Hartono, 2007: 116). Minat perilaku dalam menggunakan *e-filing* dapat diartikan sebagai suatu keinginan seseorang untuk menggunakan *e-filing* dalam melakukan pekerjaannya.

## 12. Teori Penerimaan Sistem Informasi Keperilakuan

Sistem informasi keperilakuan membahas aspek perilaku (*behavior*) dari individual-individual dalam hubungannya dengan sistem informasi. Sistem informasi keperilakuan menjelaskan tindakan-tindakan pemakai sistem informasi dari sudut ilmu psikologi. Perilaku (*behavior*) adalah bagian dari psikologi yang dapat diobservasi dan diukur. Sistem informasi keperilakuan juga tidak lepas dari perilaku organisasional (Hartono, 2007: 14).

Sistem informasi keperilakuan (*behavioral information system*) mempelajari bagaimana organisasi harus mengembangkan suatu sistem teknologi informasi untuk mengarahkan perilaku-perilaku (*behaviors*) individual-individual dalam berinteraksi dengan sistem teknologi informasi tersebut untuk membantu mencapai tujuan mereka. Sistem informasi keperilakuan muncul karena menyadari pentingnya individual-individual di organisasi dan sistem informasi menjadi bagian yang tidak dapat dipisahkan karena keduanya adalah komponen-komponen organisasi yang saling berinteraksi. Sistem informasi keperilakuan mempelajari interaksi individual-individual dengan sistem informasi di organisasi untuk mendapatkan kinerja individual dan kinerja organisasi yang lebih baik (Hartono, 2007: 14-15).

Beberapa teori dan model penerimaan dari sistem informasi keperilakuan sebagai berikut (Hartono, 2007: 16-17):

- a. Teori tindakan beralasan (*theory of reasoned action* atau TRA) oleh Fishbein dan Ajzen (1975)

- b. Model penerimaan teknologi (*technology acceptance model* atau TAM) oleh *Davis et al.*, (1989)
- c. Teori perilaku perencanaan (*theory of planned behavior* atau TPB) oleh Ajzen (1991)
- d. Teori perencanaan perilaku didekomposisi (*decomposed theory of planned behavior*) oleh Taylor dan Todd (1995)
- e. Teori gabungan TAM dan TPB oleh Taylor dan Todd (1995)
- f. Model pemanfaatan komputer personal (*model of PC utilization* atau MPCU) oleh *Thompson et al.*, (1991)
- g. Teori kognitif sosial (*social cognitive theory* atau SCT) oleh Compeau dan Higgins (1995)
- h. Teori gabungan penerimaan dan penggunaan teknologi (*unified theory of acceptance and use of technology*) oleh *Venkatesh et al.*, (2003)

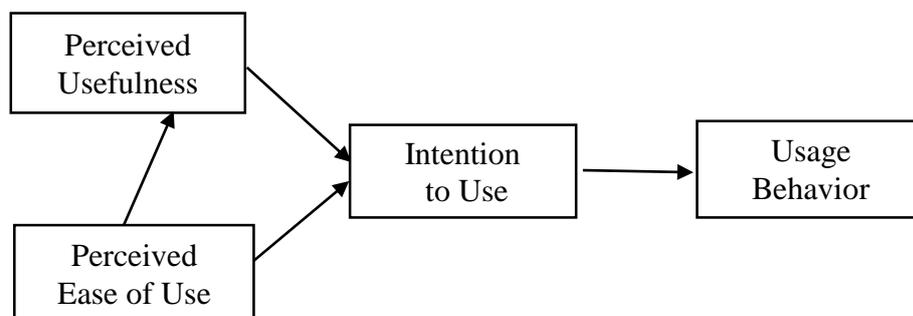
Dari beberapa model penerimaan sistem informasi di atas, *Technology Acceptance Model* (TAM) merupakan model penerimaan yang banyak digunakan. Penelitian-penelitian TAM sudah banyak diterapkan ke beberapa penggunaan teknologi, situasi, dan individu subyek pemakainya yang berbeda (Hartono, 2007: 132). Selain itu, TAM merupakan model yang parsimoni (*parsimonious*) yaitu model yang sederhana tetapi valid (Hartono, 2007: 135).

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

TAM merupakan salah satu teori tentang penggunaan sistem teknologi informasi yang dianggap sangat berpengaruh dan umumnya digunakan untuk menjelaskan penerimaan individual terhadap penggunaan sistem teknologi

informasi. Teori ini pertama kali dikenalkan oleh Davis (1986). Teori ini dikembangkan dari *Theory of Reasoned Action* atau TRA oleh Ajzen dan Fishbein (1980). Model penerimaan teknologi atau *technology acceptance model* (TAM) dikembangkan oleh Davis *et al.*, (1989) berdasarkan model TRA (Hartono, 2007: 111).

TAM menambahkan dua konstruk utama ke dalam model TRA. Dua konstruk utama ini adalah kegunaan persepsian (*perceived usefulness*) dan kemudahan penggunaan persepsian (*perceived ease of use*). Kegunaan persepsian (*perceived usefulness*) dan kemudahan penggunaan persepsian (*perceived usefulness*) keduanya mempunyai pengaruh ke minat perilaku (*behavioral intention*) (Hartono, 2007: 111-112). Dalam penelitian ini, TAM digunakan sebagai hipotesis pertama dan kedua, yaitu persepsi kegunaan dan persepsi kemudahan (faktor internal).

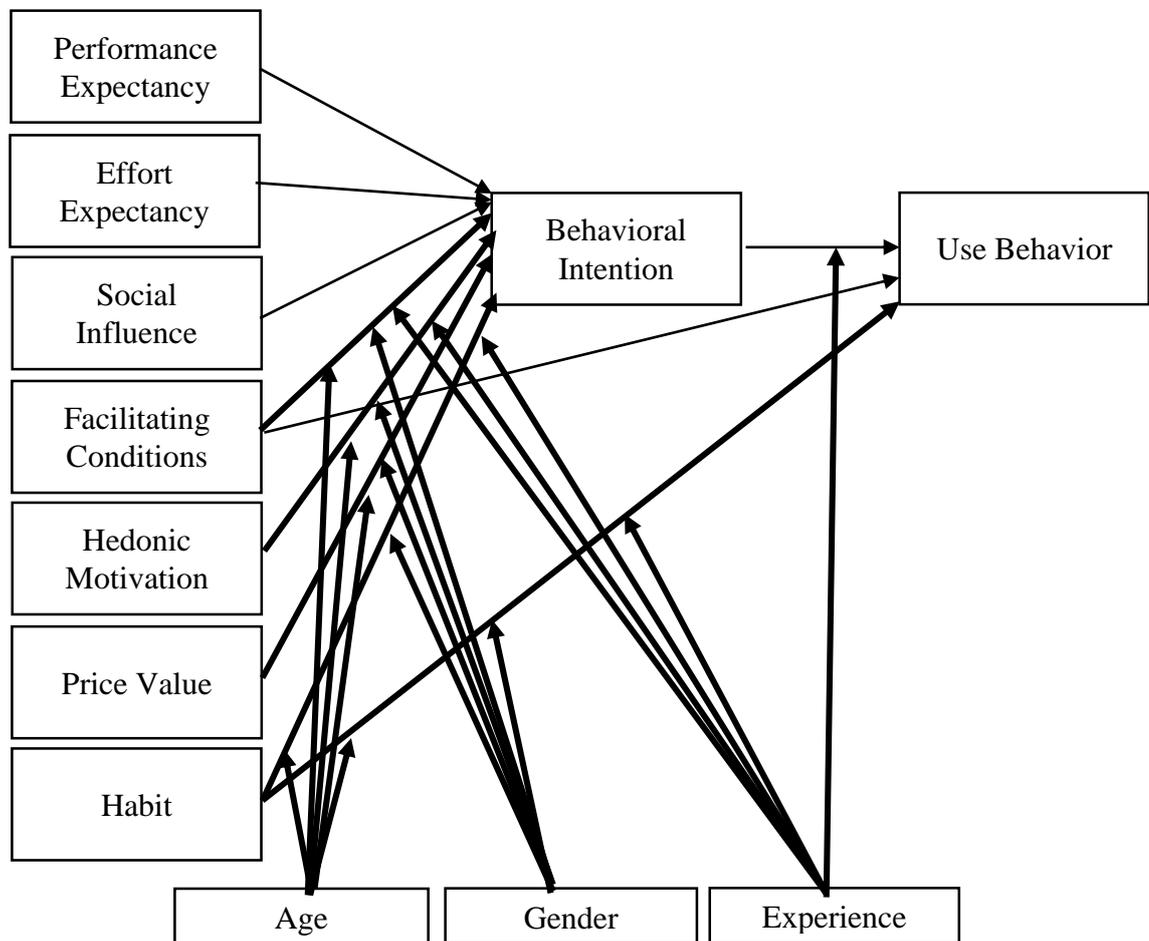


Gambar 1. Model *Technology Acceptance Model* (TAM)  
 Sumber: Venkatesh and Davis (2000)

## 2) *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology 2* (UTAUT 2)

UTAUT merupakan teori penggunaan sistem teknologi informasi yang diformulasikan oleh Venkatesh *et al.*, (2003) dengan mengkaji dan membandingkan 8 (delapan) teori-teori yang sudah ada sebelumnya untuk mengembangkan sebuah

model gabungan baru yang terintegrasi. Teori-teori tersebut meliputi, TRA, TAM, Model Motivasional (MM), TPB, TAM+TPB, Model Pemanfaatan PC (MPCU), Teori Difusi Inovasi (IDT), dan Teori Kognitif Sosial (SCT) (Hartono, 2007: 299-300). Keempat variabel dalam UTAUT adalah ekspektansi kinerja, ekspektansi usaha, pengaruh sosial, dan kondisi-kondisi pemfasilitasi. Model ini juga dikembangkan oleh Venkatesh *et al.*, (2012) menjadi UTAUT 2 dimana terdiri dari variabel *performance expectancy*, *effort expectancy*, *social influence*, *facilitating condition*, *hedonic motivation*, *price value*, *habit* dan variabel moderating berupa *age*, *gender*, *experience*. Dalam penelitian ini, UTAUT 2 digunakan sebagai hipotesis ketiga, keempat, dan kelima (faktor eksternal), yaitu pengaruh sosial, kondisi fasilitas, dan nilai harga untuk melengkapi kekurangan dari teori TAM, dimana teori TAM lebih mengarah kepada faktor internal yang berpengaruh terhadap minat perilaku dalam menggunakan sistem teknologi informasi.



Gambar 2. Model *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology 2* (UTAUT 2)

Sumber: Venkatesh, et., al (2012)

## C. Model Penelitian dan Hipotesis

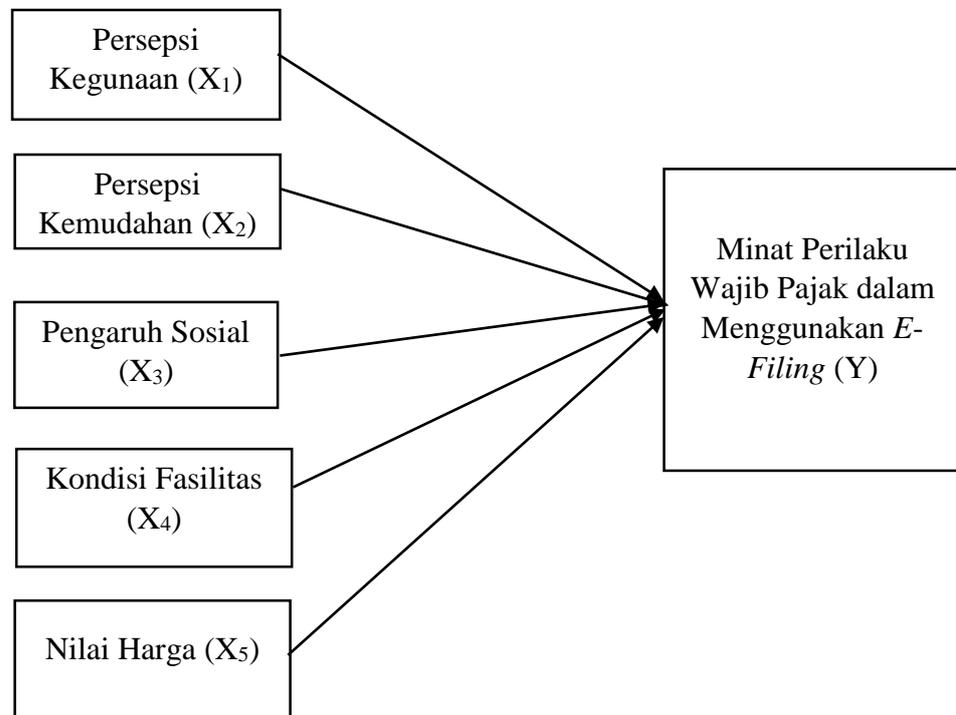
### 1. Model Penelitian

Kegunaan persepsian (*perceived usefulness*) adalah sejauh mana seseorang percaya bahwa menggunakan suatu teknologi akan meningkatkan kinerja pekerjaannya (Hartono, 2007: 114). Jika Wajib Pajak percaya bahwa *e-filing* berguna dalam meningkatkan kinerjanya dalam pelaporan pajak, maka Wajib Pajak tersebut berminat untuk menggunakan *e-filing*. Persepsi kemudahan juga dapat

mempengaruhi minat untuk menggunakan suatu sistem teknologi. Menurut Hartono (2007: 115), kemudahan penggunaan persepsian (*perceived ease of use*) adalah sejauh mana seseorang percaya bahwa menggunakan suatu teknologi akan bebas dari usaha. Ketika Wajib Pajak merasa percaya bahwa *e-filing* mudah digunakan dan tidak memerlukan banyak usaha, maka Wajib Pajak tersebut berminat untuk menggunakan *e-filing*.

Minat penggunaan sistem juga dipengaruhi oleh pengaruh sosial. Pengaruh sosial (*social influence*) sendiri merupakan sejauh mana seorang individual mempersepsikan kepentingan yang dipercaya oleh orang-orang lain yang akan mempengaruhinya menggunakan sistem yang baru (Hartono, 2007: 321). Apabila Wajib Pajak terpengaruh dan merespon persepsi kepercayaan orang lain dalam menggunakan sistem, maka Wajib Pajak tersebut berminat untuk menggunakan *e-filing*. Faktor lain yang dapat mempengaruhi minat penggunaan sistem adalah kondisi fasilitas. Kondisi-kondisi pemfasilitasi (*facilitating conditions*) adalah sejauh mana seseorang percaya bahwa infrastruktur organisasional dan teknikal tersedia untuk mendukung sistem (Hartono, 2007: 324). Wajib Pajak yang memiliki dukungan infrastuktur organisasional dan teknikal dalam menggunakan *e-filing*, akan berminat menggunakan sistem tersebut. Nilai harga merupakan perbandingan antara manfaat yang dirasakan dari teknologi dengan biaya yang dikenakan dalam penggunaannya (Dodds *et al.*, 1991). Ketika manfaat yang didapat dalam menggunakan *e-filing* sesuai dengan biaya yang dikeluarkan, maka Wajib Pajak semakin berminat untuk menggunakan *e-filing*.

Model penelitian dalam penelitian ini sebagai berikut:

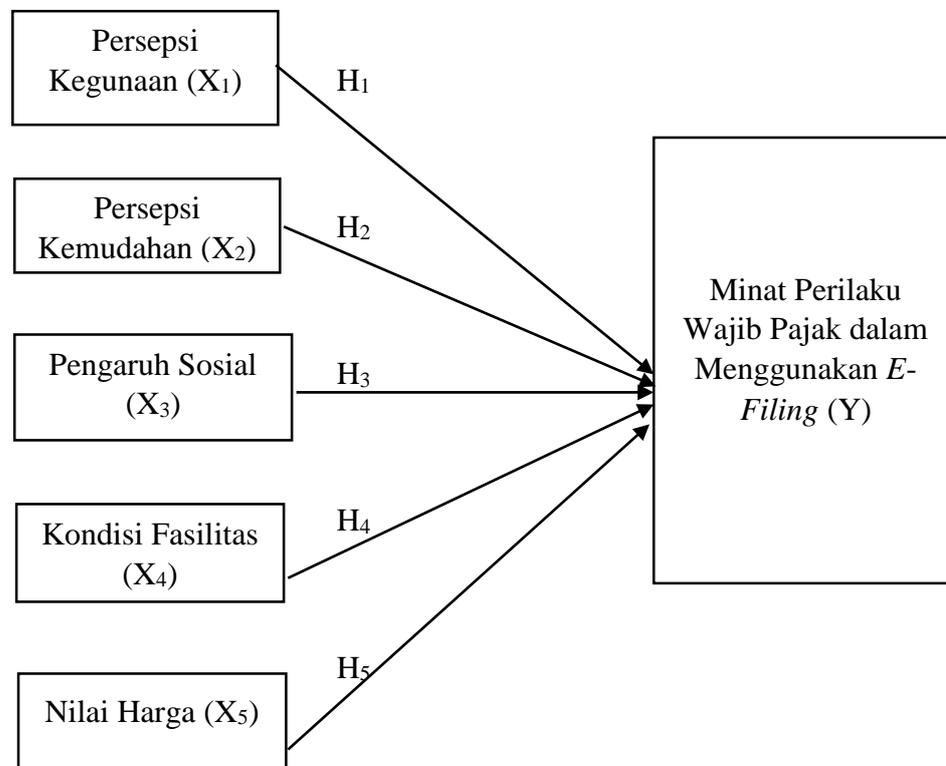


Gambar 3. Model Penelitian  
*Sumber: Diolah Peneliti, 2017*

## 2. Perumusan Hipotesis

Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, di mana rumusan masalah penelitian telah dinyatakan dalam bentuk kalimat pertanyaan. Dikatakan sementara, karena jawaban yang diberikan baru didasarkan pada teori yang relevan, belum didasarkan pada fakta-fakta empiris yang diperoleh melalui pengumpulan data (Sugiyono, 2015: 96).

Model hipotesis penelitian:



Gambar 4. Hipotesis Penelitian  
 Sumber: Diolah Peneliti, 2017

**a. Hipotesis persepsi kegunaan terhadap minat perilaku Wajib Pajak dalam menggunakan *e-filing***

Persepsi kegunaan (*perceived usefulness*) didefinisikan sebagai sejauh mana seseorang percaya bahwa menggunakan suatu teknologi akan meningkatkan kinerja pekerjaannya (Hartono, 2007: 114). Davis (1989) menemukan bahwa kegunaan persepsian merupakan variabel yang paling banyak signifikan dan penting yang mempengaruhi minat (*behavioral intention*) di dalam menggunakan teknologi dibandingkan variabel yang lainnya. Penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Hamid *et al.*, (2016) menemukan hasil bahwa *perceived usefulness* berpengaruh positif terhadap *continuance intention to use e-government*. Hal tersebut diperkuat

oleh penelitian Wibisono dan Toly (2014) dimana membuktikan bahwa persepsi kegunaan mempengaruhi minat Wajib Pajak Badan dalam menggunakan *e-filing* di Surabaya. Penelitian Aditya dan Wardhana (2016) membuktikan bahwa *perceived usefulness* berpengaruh signifikan terhadap *behavioral intention* dalam menggunakan *instant messaging LINE*.

Hasil yang sama juga dinyatakan oleh Tania (2016) bahwa persepsi kegunaan memiliki pengaruh terhadap minat perilaku penggunaan *e-filing* pada Wajib Pajak Orang Pribadi. Penelitian Fawzia (2017) menyatakan bahwa persepsi kegunaan berpengaruh signifikan terhadap minat menggunakan sistem *e-tax*. Demikian juga dengan penelitian Lie dan Sadjiarto (2013) menyatakan bahwa persepsi terhadap kegunaan berpengaruh terhadap minat perilaku Wajib Pajak Orang Pribadi (karyawan) untuk menggunakan *e-filing* di Kota Kediri. Namun, Rakhmawati dan Isharijadi (2013) dalam penelitiannya menemukan hasil yang berbeda dimana persepsi kegunaan tidak mempengaruhi minat penggunaan sistem *internet banking*. Berdasarkan uraian di atas, semakin tinggi Wajib Pajak menganggap bahwa *e-filing* memberikan manfaat, maka Wajib Pajak berminat untuk menggunakannya. Maka peneliti merumuskan hipotesis sebagai berikut:

**H<sub>1</sub>: Persepsi kegunaan berpengaruh terhadap minat perilaku Wajib Pajak dalam menggunakan *e-filing***

**b. Hipotesis persepsi kemudahan terhadap minat perilaku Wajib Pajak dalam menggunakan *e-filing***

Persepsi kemudahan (*perceived ease of use*) adalah sejauh mana seseorang percaya bahwa menggunakan suatu teknologi akan bebas dari usaha (Hartono,

2007: 115). Davis (1989) menemukan bahwa persepsi kemudahan merupakan salah satu variabel yang banyak digunakan untuk mengetahui pengaruhnya terhadap minat dalam penggunaan suatu sistem teknologi informasi. Hamid *et al.*, (2016) dalam penelitiannya menyatakan bahwa *perceived ease of use* berpengaruh positif terhadap *continuance intention to use e- government*. Hal tersebut didukung pula oleh penelitian yang dilakukan Wibisono dan Toly (2014) terhadap Wajib Pajak Badan di KPP Madya Surabaya yang menyatakan bahwa persepsi kemudahan berpengaruh terhadap minat menggunakan *e-filing*. Penelitian Aditya dan Wardhana (2016) membuktikan bahwa *perceived ease of use* berpengaruh signifikan terhadap *behavioral intention* dalam menggunakan *instant messaging LINE*.

Hasil yang sama juga dinyatakan oleh Tania (2016) dimana persepsi kemudahan berpengaruh terhadap minat penggunaan *e-filing*. Penelitian Fawzia (2017) juga menyatakan bahwa persepsi kemudahan berpengaruh signifikan terhadap minat menggunakan sistem *e-tax*. Demikian juga dengan penelitian Lie dan Sadjarto (2013) menyatakan bahwa persepsi kemudahan berpengaruh terhadap minat perilaku Wajib Pajak Orang Pribadi (karyawan) untuk menggunakan *e-filing* di Kota Kediri. Namun, Rakhmawati dan Isharijadi (2013) dalam penelitiannya menemukan hasil yang berbeda dimana persepsi kemudahan tidak mempengaruhi minat penggunaan sistem *internet banking*. Berdasarkan uraian di atas, semakin tinggi kemudahan yang didapatkan oleh Wajib Pajak, maka semakin tinggi pula minat untuk menggunakan *e-filing*. Maka peneliti merumuskan hipotesis sebagai berikut:

**H<sub>2</sub>: Persepsi kemudahan berpengaruh terhadap minat perilaku Wajib Pajak dalam menggunakan *e-filing***

**c. Hipotesis pengaruh sosial terhadap minat perilaku Wajib Pajak dalam menggunakan *e-filing***

Pengaruh sosial (*social influence*) didefinisikan sebagai sejauh mana seorang individual mempersepsikan kepentingan yang dipercaya oleh orang-orang lain yang akan mempengaruhinya menggunakan sistem yang baru (Hartono, 2007: 321). Venkatesh *et al.*, (2012) menemukan bahwa pengaruh sosial merupakan salah satu variabel yang digunakan untuk mengetahui pengaruhnya terhadap minat penggunaan sistem. Penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Yahya *et al.*, (2012) membuktikan bahwa *social influence* berpengaruh signifikan terhadap minat penggunaan *e-syariah portal*. Penelitian Tan dan Lau (2016) menyatakan bahwa *social influence* berpengaruh terhadap minat menggunakan *mobile banking*. Hal ini diperkuat dengan penelitian Handayani (2007) yang menemukan bahwa faktor sosial berpengaruh positif signifikan terhadap minat pemanfaatan sistem informasi.

Demikian juga hasil penelitian dari Harsono dan Suryana (2014) menyatakan bahwa *social influence* berpengaruh terhadap *behavioral intention of LINE*. Begitu juga dengan penelitian Lie dan Sadjarto (2013) menyatakan bahwa faktor sosial berpengaruh terhadap minat perilaku Wajib Pajak Orang Pribadi (karyawan) untuk menggunakan *e-filing* di Kota Kediri. Namun, penelitian Hamzah (2010) menemukan hasil yang berbeda dimana faktor sosial tidak berpengaruh secara signifikan terhadap minat pemanfaatan sistem informasi. Berdasarkan uraian di atas, semakin tinggi Wajib Pajak mempersepsikan pentingnya kepercayaan orang

lain untuk menggunakan sistem yang baru, maka semakin tinggi pula kecenderungan Wajib Pajak untuk berminat menggunakan *e-filing*. Maka, peneliti merumuskan hipotesis sebagai berikut:

**H<sub>3</sub>: Pengaruh sosial berpengaruh terhadap minat perilaku Wajib Pajak dalam menggunakan *e-filing***

**d. Hipotesis kondisi fasilitas terhadap minat perilaku Wajib Pajak dalam menggunakan *e-filing***

Kondisi-kondisi pemfasilitasi (*facilitating conditions*) adalah sejauh mana seseorang percaya bahwa infrastruktur organisasional dan teknikal tersedia untuk mendukung sistem (Hartono, 2007: 324). Venkatesh *et al.*, (2012) dalam penelitiannya menemukan bahwa kondisi fasilitas berpengaruh terhadap minat perilaku individu untuk menggunakan suatu sistem teknologi informasi. Penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Hamzah (2010) membuktikan bahwa kondisi yang memfasilitasi memiliki pengaruh yang signifikan terhadap minat pemanfaatan sistem informasi pada karyawan bagian keuangan Pemerintah Kabupaten di Pulau Madura.

Hasil penelitian ini didukung oleh Fawzia (2017) yang menyatakan bahwa kondisi fasilitas berpengaruh signifikan terhadap minat Wajib Pajak dalam menggunakan sistem *e-tax*. Demikian juga hasil penelitian dari Harsono dan Suryana (2014) menyatakan bahwa *facilitating condition* berpengaruh terhadap *behavioral intention of LINE*. Namun, Tania (2016) dalam penelitiannya menemukan hasil yang berbeda dimana kondisi fasilitas tidak mempengaruhi minat Wajib Pajak di KPP Pratama Kepanjen dalam menggunakan *e-filing*. Dari uraian di

atas, dapat dikatakan bahwa kondisi dari fasilitas merupakan hal yang penting dalam menunjang Wajib Pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakannya, artinya semakin mendukungnya fasilitas yang ada, maka Wajib Pajak juga akan berminat untuk menggunakan *e-filing*. Maka, peneliti merumuskan hipotesis sebagai berikut:

**H4: Kondisi fasilitas berpengaruh terhadap minat perilaku Wajib Pajak dalam menggunakan *e-filing***

**e. Hipotesis nilai harga terhadap minat perilaku Wajib Pajak dalam menggunakan *e-filing***

Nilai harga (*price value*) merupakan perbandingan antara manfaat yang dirasakan dari teknologi dengan biaya yang dikenakan dalam penggunaannya (Dodds *et al.*, 1991). Venkatesh *et al.*, (2012) dalam penelitiannya menemukan bahwa nilai harga berpengaruh terhadap minat perilaku individu untuk menggunakan suatu sistem teknologi informasi. Penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Kurniabudi dan Assegaf (2016) membuktikan bahwa *price value* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap *behavioral intention* edmodo (*e-learning*) pada mahasiswa penggunaannya. Penelitian Putranto dan Pramudiana (2015) menyatakan bahwa *price value* memiliki pengaruh signifikan positif terhadap niat untuk melakukan adopsi layanan *Wifi* di Indonesia. Demikian juga dengan penelitian Ramdhani dkk., (2017) menyatakan bahwa *price value* memiliki pengaruh positif signifikan terhadap *behavioral intention* pada adopsi layanan uang elektronik Telkomsel *Cash* di Indonesia.

Namun hasil penelitian dari Harsono dan Suryana (2014) berbeda, dimana *price value* tidak berpengaruh terhadap *behavior intention of LINE* di Kota

Bandung. Hal ini didukung oleh penelitian dari Pertiwi dan Ariyanto (2017) yang menemukan bahwa nilai harga tidak berpengaruh pada minat penggunaan *mobile banking*. Dari uraian di atas, dapat dikatakan bahwa nilai harga merupakan hal yang penting dalam menentukan minat tidaknya Wajib Pajak untuk menggunakan *e-filing*, artinya semakin sesuai antara manfaat yang dirasakan dan biaya yang dikeluarkan dalam menggunakan *e-filing*, maka Wajib Pajak juga akan berminat untuk menggunakan *e-filing*. Maka, peneliti merumuskan hipotesis sebagai berikut:

**H<sub>5</sub>: Nilai harga berpengaruh terhadap minat perilaku Wajib Pajak dalam menggunakan *e-filing***

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Jenis Penelitian**

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Penelitian kuantitatif merupakan metode-metode untuk menguji teori-teori (*theories*) tertentu dengan cara meneliti hubungan antarvariabel. Variabel-variabel ini diukur biasanya dengan instrumen-instrumen penelitian sehingga data yang terdiri dari angka-angka dapat dianalisis berdasarkan prosedur-prosedur statistik (Creswell, 2016: 05). Pendekatan kuantitatif memandang tingkah laku manusia dapat diramal dan realitas sosial; objektif dan dapat diukur (Yusuf, 2014: 58).

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah *explanatory research*. Penelitian eksplanatif adalah penelitian yang menggambarkan mengenai hubungan sebab akibat (Prasetyo dan Jannah, 2010: 43). Peneliti memilih *explanatory research* dikarenakan jenis penelitian ini cocok untuk mengetahui pengaruh variabel persepsi kegunaan, persepsi kemudahan, pengaruh sosial, kondisi fasilitas, dan nilai harga terhadap minat perilaku Wajib Pajak dalam menggunakan *e-filing*.

#### **B. Lokasi Penelitian**

Lokasi penelitian ini adalah Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Malang Raya. Pemilihan lokasi didasarkan pada pertimbangan waktu, tempat, dan biaya yang terjangkau oleh peneliti serta lokasi yang berdekatan dengan peneliti. Selain itu,

alasan peneliti memilih lokasi penelitian di KPP Malang Raya agar hasil penelitian dapat digeneralisasi.

## **C. Populasi dan Sampel**

### **1. Populasi**

Yusuf (2014: 147) menjelaskan bahwa populasi merupakan totalitas semua nilai-nilai yang mungkin daripada karakteristik tertentu sejumlah objek yang ingin dipelajari sifatnya. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh Wajib Pajak Orang Pribadi yang menggunakan *e-filing* dan terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Malang Raya.

### **2. Sampel**

Sampel adalah sebagian dari populasi yang terpilih dan mewakili populasi tersebut (Yusuf, 2014: 150). Teknik pengambilan sampel menggunakan *nonprobability sampling*, tepatnya *accidental sampling*. *Nonprobability Sampling* adalah teknik pengambilan sampel yang tidak memberi peluang/ kesempatan sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel (Sugiyono, 2015: 122). Peneliti menggunakan *nonprobability sampling* dikarenakan jumlah Wajib Pajak yang tidak diketahui serta keterbatasan waktu peneliti. Menurut (Sugiyono, 2015: 124), *sampling insidental* adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan/ insidental bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data. Peneliti menggunakan *accidental*

*sampling* dikarenakan berdasarkan penilaian peneliti bahwa dia adalah pihak yang paling baik untuk dijadikan sampel penelitian.

Untuk jumlah penentuan sampel sendiri, peneliti merujuk pada (Roscoe, 1982: 253) dalam Sugiyono (2015: 131) yang menyatakan bila dalam penelitian akan melakukan analisis dengan *multivariate* (korelasi atau regresi ganda misalnya), maka jumlah anggota sampel minimal 10 kali dari jumlah variabel yang diteliti. Jumlah anggota sampel minimal yang diambil peneliti adalah 60 responden, hal ini dikarenakan jumlah variabel peneliti ada 6, dimana terdiri dari 5 variabel independen dan 1 variabel dependen.

#### **D. Sumber Data**

##### **1. Data Primer**

Sumber primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data (Sugiyono, 2015: 193). Jenis data yang digunakan adalah data primer yang diperoleh dari penyebaran kuisisioner kepada Wajib Pajak Orang Pribadi terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Malang Raya yang menggunakan *e-filing* sesuai dengan penentuan jumlah sampel.

##### **2. Data Sekunder**

Sumber sekunder adalah sumber yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalnya lewat orang lain atau dokumen (Sugiyono, 2015: 193). Data sekunder digunakan peneliti hanya bersifat sebagai penunjang penelitian. Pada penelitian ini data sekunder didapat dari Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Malang Raya terkait jumlah Wajib Pajak pengguna *e-filing* di Kota Malang.

## **E. Teknik Pengumpulan Data**

Peneliti menggunakan metode survei dengan cara menyebarkan kuisisioner. Menurut Yusuf (2014: 199), kuisisioner lebih populer dalam penelitian dibandingkan dari jenis instrumen yang lain, karena dengan menggunakan cara ini dapat dikumpulkan informasi yang lebih banyak dalam waktu yang relatif pendek, dengan biaya yang lebih rendah dibandingkan dengan apabila peneliti menggunakan wawancara atau teknik lain. Kuisisioner dibagikan kepada Wajib Pajak Orang Pribadi pengguna *e-filing* yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Malang Raya sesuai dengan penentuan jumlah sampel. Pertanyaan dalam kuisisioner penelitian ini berdasarkan penelitian Davis (1989), Venkatesh *et al.*, (2012) dan Read *et al.*, (2011).

## **F. Definisi Variabel dan Pengukuran**

### **1. Variabel Penelitian**

Sugiyono (2015: 61) mendefinisikan variabel penelitian sebagai suatu atribut atau sifat atau nilai dari orang, obyek atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Dalam penelitian ini terdapat dua jenis variabel yang digunakan yaitu variabel independen dan variabel dependen:

#### **a. Variabel Independen (Variabel Bebas)**

Variabel bebas adalah variabel yang memengaruhi, menjelaskan, atau menerangkan, variabel yang lain. Variabel ini menyebabkan perubahan pada variabel terikat (Yusuf, 2014: 109). Variabel bebas (*independent variable*)

merupakan variabel yang (mungkin) menyebabkan, memengaruhi, atau berefek pada *outcome* (Creswell, 2016: 70). Dalam penelitian ini, variabel independen yang digunakan ada lima, yaitu persepsi kegunaan, persepsi kemudahan, pengaruh sosial, kondisi fasilitas, dan nilai harga.

### 1) **Persepsi Kegunaan**

Menurut Hartono (2007: 114), kegunaan persepsian (*perceived usefulness*) adalah sejauh mana seseorang percaya bahwa menggunakan suatu teknologi akan meningkatkan kinerja pekerjaannya. Indikator dan item-item dari pertanyaan variabel persepsi kegunaan terhadap minat perilaku Wajib Pajak dalam menggunakan *e-filing* diambil dari penelitian Davis (1989). Indikator variabel persepsi kegunaan yang digunakan adalah menyelesaikan pekerjaan lebih cepat, meningkatkan kinerja, meningkatkan produktivitas, meningkatkan efektivitas, mempermudah pekerjaan, dan berguna dalam pekerjaan. Item-item dari pertanyaan variabel persepsi kegunaan meliputi:

- a) *E-Filing* memungkinkan saya untuk menyelesaikan pelaporan SPT dengan lebih cepat
- b) Menggunakan *e-filing* dapat meningkatkan kinerja saya dalam melaporkan SPT
- c) Menggunakan *e-filing* dapat meningkatkan produktivitas saya dalam melaporkan SPT
- d) Menggunakan *e-filing* dapat meningkatkan efektivitas saya dalam melaporkan SPT

- e) Dengan menggunakan *e-filing* saya merasa lebih mudah dalam melakukan pelaporan SPT
- f) Saya menemukan bahwa *e-filing* berguna dalam melakukan pelaporan SPT

## 2) Persepsi Kemudahan

Menurut Hartono (2007: 115), kemudahan penggunaan persepsian (*perceived ease of use*) adalah sejauh mana seseorang percaya bahwa menggunakan suatu teknologi akan bebas dari usaha. Indikator dan item-item dari pertanyaan variabel persepsi kemudahan terhadap minat perilaku Wajib Pajak dalam menggunakan *e-filing* diambil dari penelitian Davis (1989). Indikator variabel persepsi kemudahan yang digunakan adalah mudah untuk dipelajari, mudah diatur, jelas dan dimengerti, fleksibel, mudah untuk menjadi terampil, dan mudah digunakan. Item-item dari pertanyaan variabel persepsi kemudahan meliputi:

- a) Saya merasa mudah untuk belajar mengoperasikan *e-filing*
- b) Saya merasa mudah untuk melakukan apa yang saya inginkan dengan *e-filing*
- c) Saya merasa jelas dan mengerti tentang tata cara pelaporan SPT menggunakan *e-filing*
- d) Saya merasa fleksibel dalam menggunakan *e-filing*
- e) Saya merasa *e-filing* membuat saya mudah menjadi terampil dalam melakukan pelaporan SPT
- f) Saya merasa *e-filing* mudah digunakan dalam melakukan pelaporan SPT

### 3) Pengaruh Sosial

Menurut Hartono (2007: 321), pengaruh sosial (*social influence*) adalah sejauh mana seorang individual mempersepsikan kepentingan yang dipercaya oleh orang-orang lain yang akan mempengaruhinya menggunakan sistem yang baru. Indikator dan item-item dari pertanyaan variabel pengaruh sosial terhadap minat perilaku Wajib Pajak dalam menggunakan *e-filing* diambil dari penelitian Venkatesh *et al.*, (2012). Indikator variabel pengaruh sosial yang digunakan adalah orang-orang yang penting, orang yang mempengaruhi kebiasaan, dan pendapat orang-orang yang dihargai. Item-item dari pertanyaan variabel pengaruh sosial meliputi:

- a) Orang-orang yang penting bagi saya beranggapan bahwa saya harus menggunakan *e-filing*
- b) Orang yang mempengaruhi kebiasaan saya beranggapan bahwa saya harus menggunakan *e-filing*
- c) Orang-orang yang pendapatnya saya hargai lebih suka saya menggunakan *e-filing*

### 4) Kondisi Fasilitas

Menurut Hartono (2007: 324), kondisi-kondisi pemfasilitasi (*facilitating conditions*) adalah sejauh mana seseorang percaya bahwa infrastruktur organisasional dan teknikal tersedia untuk mendukung sistem. Indikator dan item-item dari pertanyaan variabel kondisi fasilitas terhadap minat perilaku Wajib Pajak dalam menggunakan *e-filing* diambil dari penelitian Venkatesh *et al.*, (2012). Indikator variabel kondisi fasilitas yang digunakan adalah sumber daya yang

tersedia, pengetahuan tentang sistem, kecocokan, bantuan dari orang lain. Item-item dari pertanyaan variabel kondisi fasilitas meliputi:

- a) Saya memiliki fasilitas yang memadai untuk menggunakan *e-filing*
- b) Saya memiliki pengetahuan yang diperlukan untuk menggunakan *e-filing*
- c) *E-filing* kompatibel dengan sistem lain yang saya gunakan
- d) Saya mendapatkan bantuan dari orang lain ketika saya mengalami kesulitan dalam menggunakan *e-filing*

#### **5) Nilai Harga**

Menurut Dodds *et al.*, (1991), nilai harga merupakan perbandingan antara manfaat yang dirasakan dari teknologi dengan biaya yang dikenakan dalam penggunaannya. Indikator dan item-item dari pertanyaan variabel nilai harga terhadap minat perilaku Wajib Pajak dalam menggunakan *e-filing* diambil dari penelitian Venkatesh *et al.*, (2012). Indikator variabel nilai harga yang digunakan adalah harga yang terjangkau, harga yang sesuai, dan kesesuaian nilai yang dirasakan. Item-item dari pertanyaan variabel kondisi fasilitas meliputi:

- a) *E-Filing* memiliki harga yang terjangkau
- b) Jika harus membayar, *e-filing* memiliki harga yang sesuai
- c) Dengan harga saat ini, *e-filing* memberikan harga yang baik

#### **b. Variabel Dependen (Variabel Terikat)**

Variabel terikat adalah variabel yang dipengaruhi atau diterangkan oleh variabel lain tetapi tidak dapat mempengaruhi variabel yang lain (Yusuf, 2014: 109). Variabel terikat (*dependent variable*) merupakan variabel yang bergantung

pada variabel bebas. Variabel terikat ini merupakan *outcome* atau hasil dari pengaruh variabel bebas (Creswell, 2016: 70). Variabel dependen dalam penelitian ini adalah minat perilaku Wajib Pajak dalam menggunakan *e-filing*. Minat perilaku (*behavioral intention*) adalah suatu keinginan (minat) seseorang untuk melakukan suatu perilaku yang tertentu (Hartono, 2007: 116). Indikator dan item-item dari pertanyaan variabel minat perilaku Wajib Pajak dalam menggunakan *e-filing* diambil dari penelitian Read *et al.*, (2011). Indikator variabel minat perilaku yang digunakan adalah niat untuk menggunakan, kecenderungan untuk menggunakan, prediksi melanjutkan menggunakan sistem, dan niat untuk menggunakan sistem di masa depan. Item-item dari pertanyaan variabel minat perilaku meliputi:

- a) Saya berniat menggunakan *e-filing* untuk melakukan pelaporan SPT
- b) Saya cenderung menggunakan *e-filing* untuk melakukan pelaporan SPT
- c) Saya memprediksi bahwa saya akan menggunakan *e-filing* secara teratur untuk melaporkan SPT
- d) Saya berniat menggunakan *e-filing* secara teratur di masa depan

## 2. Definisi Operasional Variabel Penelitian

Definisi operasional adalah definisi praktis operasional tentang variabel yang dianggap penting dan dapat memberikan petunjuk dalam operasional variabel penelitian. Definisi operasional dalam penelitian ini adalah:

Tabel 2. Definisi Operasional Variabel Penelitian

Variabel	Indikator	Item Pertanyaan
Persepsi Kegunaan (X <sub>1</sub> ) (Davis, 1989)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Menyelesaikan pekerjaan lebih cepat</li> <li>2. Meningkatkan kinerja</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. <i>E-Filing</i> memungkinkan saya untuk menyelesaikan</li> </ol>

Variabel	Indikator	Item Pertanyaan
	3. Meningkatkan produktivitas 4. Meningkatkan efektivitas 5. Mempermudah pekerjaan 6. Berguna dalam pekerjaan	pelaporan SPT dengan lebih cepat 2. Menggunakan <i>e-filing</i> dapat meningkatkan kinerja saya dalam melaporkan SPT. 3. Menggunakan <i>e-filing</i> dapat meningkatkan produktivitas saya dalam melaporkan SPT 4. Menggunakan <i>e-filing</i> dapat meningkatkan efektivitas saya dalam melaporkan SPT 5. Dengan menggunakan <i>e-filing</i> saya merasa lebih mudah dalam melakukan pelaporan SPT 6. Saya menemukan bahwa <i>e-filing</i> berguna dalam melakukan pelaporan SPT
Persepsi Kemudahan (X <sub>2</sub> ) (Davis, 1989)	1. Mudah untuk dipelajari 2. Mudah diatur 3. Jelas dan dimengerti 4. Fleksibel 5. Mudah untuk menjadi terampil 6. Mudah digunakan	1. Saya merasa mudah untuk belajar mengoperasikan <i>e-filing</i> 2. Saya merasa mudah untuk melakukan apa yang saya inginkan dengan <i>e-filing</i> 3. Saya merasa jelas dan mengerti tentang tata cara pelaporan SPT menggunakan <i>e-filing</i>

Variabel	Indikator	Item Pertanyaan
		<p>4. Saya merasa fleksibel dalam menggunakan <i>e-filing</i></p> <p>5. Saya merasa <i>e-filing</i> membuat saya mudah menjadi terampil dalam melakukan pelaporan SPT</p> <p>6. Saya merasa <i>e-filing</i> mudah digunakan dalam melakukan pelaporan SPT</p>
<p>Pengaruh Sosial (X<sub>3</sub>) (Venkatesh <i>et al.</i>, 2012)</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Orang-orang yang penting</li> <li>2. Orang yang mempengaruhi kebiasaan</li> <li>3. Pendapat orang-orang yang dihargai</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Orang-orang yang penting bagi saya beranggapan bahwa saya harus menggunakan <i>e-filing</i></li> <li>2. Orang yang mempengaruhi kebiasaan saya beranggapan bahwa saya harus menggunakan <i>e-filing</i></li> <li>3. Orang-orang yang pendapatnya saya hargai lebih suka saya menggunakan <i>e-filing</i></li> </ol>
<p>Kondisi Fasilitas (X<sub>4</sub>) (Venkatesh <i>et al.</i>, 2012)</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Sumber daya yang tersedia</li> <li>2. Pengetahuan tentang sistem</li> <li>3. Kecocokan</li> <li>4. Bantuan dari orang lain</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Saya memiliki fasilitas yang memadai untuk menggunakan <i>e-filing</i></li> <li>2. Saya memiliki pengetahuan yang diperlukan untuk menggunakan <i>e-filing</i></li> </ol>

Variabel	Indikator	Item Pertanyaan
		3. <i>E-Filing</i> kompatibel dengan sistem lain yang saya gunakan 4. Saya mendapatkan bantuan dari orang lain ketika saya mengalami kesulitan dalam menggunakan <i>e-filing</i>
Nilai Harga ( $X_5$ ) (Venkatesh <i>et al.</i> , 2012)	1. Harga yang terjangkau 2. Harga yang sesuai 3. Kesesuaian nilai yang dirasakan	1. <i>E-Filing</i> memiliki harga yang terjangkau 2. Jika harus membayar, <i>e-filing</i> memiliki harga yang sesuai 3. Dengan harga saat ini, <i>e-filing</i> memberikan harga yang baik
Minat Perilaku (Y) (Read <i>et al.</i> , 2011)	1. Niat untuk menggunakan 2. Kecenderungan untuk menggunakan 3. Prediksi melanjutkan menggunakan sistem 4. Niat untuk menggunakan sistem di masa depan	1. Saya berniat menggunakan <i>e-filing</i> untuk melakukan pelaporan SPT 2. Saya cenderung menggunakan <i>e-filing</i> untuk melakukan pelaporan SPT 3. Saya memprediksi bahwa saya akan menggunakan <i>e-filing</i> secara teratur untuk melaporkan SPT 4. Saya berniat menggunakan <i>e-filing</i> secara teratur di masa depan

Sumber: Diolah Peneliti, 2017

### 3. Skala Pengukuran

Skala pengukuran merupakan kesepakatan yang digunakan sebagai acuan untuk menentukan panjang pendeknya interval yang ada dalam alat ukur tersebut bila digunakan dalam pengukuran akan menghasilkan data kuantitatif. Dengan skala pengukuran ini, maka nilai variabel yang diukur dengan instrumen tertentu dapat dinyatakan dalam bentuk angka, sehingga akan lebih akurat, efisien, dan komunikatif (Sugiyono, 2015: 133-134). Teknik skala yang digunakan dalam pengumpulan data adalah skala Likert.

Skala ini dikembangkan oleh Rensis Likert, yang merupakan suatu *series* butir (butir soal). Responden hanya memberikan persetujuan atau ketidaksetujuannya terhadap butir soal tersebut. Skala ini dimaksudkan untuk mengukur sikap individu dalam dimensi yang sama dan individu menempatkan dirinya ke arah satu kontinuitas dari butir soal (Yusuf, 2014: 222). Alasan peneliti menggunakan 5 skala Likert dikarenakan jawaban setiap instrumen yang menggunakan skala Likert mempunyai gradasi dari sangat positif sampai sangat negatif (Sugiyono, 2015: 135).

Tabel 3. Skala Likert

Sangat Setuju	5
Setuju	4
Ragu-Ragu	3
Tidak Setuju	2
Sangat Tidak Setuju	1

Sumber: Sugiyono (2015, 135-136)

## **G. Alat Analisis**

Alat analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Statistical Product and Service Solution* (SPSS). Alasan peneliti menggunakan SPSS dikarenakan SPSS sendiri tersedia dari berbagai *platform* seperti Windows, Macintosh, dan sistem UNIX. Dengan SPSS kita bisa membuat berbagai analisis statistik seperti analisis korelasi, regresi, uji berganda, dan lain-lain serta dapat membuat berbagai *chart* (grafik) dan *plot* (diagram) (Priyatno, 2014: 2-3). Peneliti menggunakan bantuan program IBM SPSS *Statistics* 23.

## **H. Uji Instrumen Penelitian**

### **1. Uji Validitas**

Uji validitas item merupakan uji instrumen data untuk mengetahui seberapa cermat suatu item dalam mengukur apa yang ingin diukur. Item dapat dikatakan valid jika adanya korelasi yang signifikan dengan skor totalnya, hal ini menunjukkan adanya dukungan item tersebut dalam mengungkap suatu yang ingin diungkap (Priyatno, 2014: 51). Untuk menentukan apakah item valid atau tidak dengan membandingkan  $r$  hitung (nilai *Pearson Correlation* atau korelasi *product moment*) dengan  $r$  tabel (Priyatno, 2014: 55). Menurut Sugiyono (2015: 179), bila harga korelasi di bawah 0,30, maka dapat disimpulkan bahwa butir instrumen tersebut tidak valid, sehingga harus diperbaiki atau dibuang.

### **2. Uji Reliabilitas**

Uji reliabilitas digunakan untuk mengetahui keajegan atau konsistensi alat ukur yang biasanya menggunakan kuisioner. Maksudnya apakah alat ukur tersebut

akan mendapatkan pengukuran yang tetap konsisten jika pengukuran diulang kembali. Metode yang sering digunakan dalam penelitian untuk mengukur skala rentangan (seperti skala Likert 1-5) adalah *Cronbach Alpha*. Uji reliabilitas merupakan kelanjutan dari uji validitas, di mana item yang masuk pengujian adalah item yang valid saja. Untuk menentukan apakah instrumen reliabel atau tidak menggunakan batasan 0,6 (Priyatno, 2014: 64).

## **I. Teknik Analisis Data**

### **1. Analisis Statistik Deskriptif**

Statistik deskriptif adalah statistik yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi (Sugiyono, 2015: 207-208).

### **2. Analisis Statistik Inferensial**

Statistik inferensial adalah teknik statistik yang digunakan untuk menganalisis data sampel dan hasilnya diberlakukan untuk populasi (Sugiyono, 2015: 209).

#### **a. Uji Asumsi Klasik**

Uji asumsi klasik meliputi:

##### **1) Uji Normalitas**

Uji normalitas residual digunakan untuk menguji apakah nilai residual yang dihasilkan dari regresi terdistribusi secara normal atau tidak. Model regresi yang baik adalah yang memiliki nilai residual yang terdistribusi secara normal.

Metode yang digunakan adalah metode grafik, yaitu dengan melihat penyebaran data pada sumbu diagonal pada grafik *Normal P- P Plot of regression standardized*. Sebagai dasar pengambilan keputusannya, jika titik-titik menyebar sekitar garis dan mengikuti garis diagonal, maka nilai residual tersebut telah normal (Priyatno, 2014: 163).

## 2) Uji Multikolinieritas

Multikolinieritas artinya antar variabel independen yang terdapat dalam model regresi memiliki hubungan linier yang sempurna (koefisien korelasinya tinggi atau bahkan 1). Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi sempurna atau mendekati sempurna di antara variabel bebasnya (Priyatno, 2014: 164). Apabila nilai *Tolerance* variabel lebih dari 0,100 dan *Variance Inflation Factor* (VIF) kurang dari 10, maka dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi multikolinieritas antar variabel bebas (Priyatno, 2014: 165).

## 3) Uji Heteroskedastisitas

Heteroskedastisitas adalah varian residual yang tidak sama pada semua pengamatan di dalam model regresi. Regresi yang baik seharusnya tidak terjadi heteroskedastisitas. Dasar kriterianya dalam pengambilan keputusan, yaitu (Priyatno, 2014:166):

- a) Jika ada pola tertentu, seperti titik-titik yang ada membentuk suatu pola tertentu yang teratur (bergelombang, melebar kemudian menyempit), maka terjadi heteroskedastisitas.
- b) Jika tidak ada pola yang jelas, seperti titik-titik menyebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y, maka tidak terjadi heteroskedastisitas.

## b. Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linier berganda digunakan untuk mengetahui pengaruh atau hubungan secara linier antara dua atau lebih variabel independen dengan satu variabel dependen. Perbedaan dengan regresi linier sederhana adalah bahwa regresi linier sederhana hanya menggunakan satu variabel independen dalam satu model regresi, sedangkan regresi linier berganda menggunakan dua atau lebih variabel independen dalam satu model regresi (Priyatno, 2014: 148-149). Dikarenakan dalam penelitian ini terdapat 5 (lima) variabel independen dan 1 (satu) variabel dependen, maka penelitian ini menggunakan analisis regresi linier berganda.

Persamaan regresi yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

$$Y = b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + b_5X_5 + e$$

Keterangan:

Y = minat perilaku Wajib Pajak dalam menggunakan *e-filing*

X<sub>1</sub> = persepsi kegunaan

X<sub>2</sub> = persepsi kemudahan

X<sub>3</sub> = pengaruh sosial

X<sub>4</sub> = kondisi fasilitas

X<sub>5</sub> = nilai harga

b<sub>1</sub>, b<sub>2</sub>, b<sub>3</sub>, b<sub>4</sub>, b<sub>5</sub> = koefisien regresi

e = *error*

### 1) Uji Koefisien Determinasi (R<sup>2</sup>)

R *Square* (R<sup>2</sup>) atau kuadrat dari R artinya persentase sumbangan pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen (Priyatno, 2014: 156). Koefisien

determinasi digunakan untuk mengetahui persentase perubahan dari variabel dependen yang dipengaruhi oleh variabel independen. Semakin besar  $R^2$  yaitu mendekati 1 (satu), maka semakin besar pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat. Nilai koefisien determinasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah *adjusted R<sup>2</sup>*.

## 2) Uji Signifikansi Parsial (Uji Statistik t)

Uji t (uji koefisien regresi secara parsial) digunakan untuk mengetahui apakah secara parsial variabel independen berpengaruh secara signifikan atau tidak terhadap variabel dependen. Kriteria pengujian dapat berdasar (Priyatno, 2014: 161-162):

- a) Jika  $t \text{ hitung} < t \text{ tabel}$  maka  $H_0$  diterima, sedangkan jika  $t \text{ hitung} > t \text{ tabel}$  maka  $H_0$  ditolak
- b) Jika signifikansi  $> 0,05$  maka  $H_0$  diterima sedangkan jika signifikansi  $< 0,05$  maka  $H_0$  ditolak

## **BAB IV**

### **HASIL DAN PEMBAHASAN**

#### **A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian**

##### **1. Gambaran Umum Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Malang Raya**

Penelitian dilakukan di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Malang Raya. Terdapat 6 (enam) KPP yang berada di wilayah Malang Raya, tepatnya di bawah naungan Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak (DJP) Jawa Timur III, yaitu KPP Madya Malang, KPP Pratama Malang Utara, KPP Pratama Malang Selatan, KPP Pratama Batu, KPP Pratama Singosari, dan KPP Pratama Kapanjen. Dari 6 (enam) KPP yang berada di Malang Raya, hanya 2 (dua) KPP yang memberikan ijin peneliti untuk melakukan penelitian. KPP tersebut adalah KPP Pratama Malang Selatan dan KPP Pratama Batu. Pemberian ijin tersebut meliputi data statistik dan penyebaran kuisioner kepada Wajib Pajak Orang Pribadi.

##### **2. Gambaran Umum Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Malang Selatan**

###### **a. Profil KPP Pratama Malang Selatan**

Guna mewujudkan visi dan misi Direktorat Jenderal Pajak, secara berkesinambungan diupayakan untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada Wajib Pajak. Sebagian dari upaya tersebut adalah dideklarasikannya pembentukan KPP Pratama Malang Selatan yang dilakukan bersamaan dengan pembentukan KPP Pratama di seluruh Wilayah Kanwil Jatim III pada tanggal 4 Desember 2007. KPP Pratama Malang Selatan secara resmi dideklarasikan berdasarkan Keputusan Menteri Keuangan No. 55/PMK.01/2007 tanggal 31 Mei 2007 tentang Perubahan

Atas Peraturan Menteri Keuangan No. 132/PMK.01/2006 tentang Organisasi dan Tata Kerja Instansi Vertikal Direktorat Jenderal Pajak. KPP Pratama Malang Selatan yang beralamat di Jalan Merdeka Utara No. 3 Malang wilayah kerjanya mencakup 3 (tiga) Kecamatan yaitu Kecamatan Klojen, Sukun, dan Kedungkandang. KPP Pratama Malang Selatan merupakan bentuk kantor yang menerapkan Sistem Administrasi Modern. Diharapkan dengan penerapan ini, tujuan untuk memberikan pelayanan yang lebih baik bagi Wajib Pajak akan terpenuhi.

- b. Data Statistik Wajib Pajak Orang Pribadi KPP Malang Selatan Tahun 2016-2017

Tabel 4. Data Statistik Wajib Pajak Orang Pribadi KPP Pratama Malang Selatan

Deskripsi	2016	2017
Wajib Pajak Terdaftar	102.480	107.206
Wajib Pajak wajib SPT	78.274	82.990
Jenis Pelaporan:		
1. Manual	34.096	21.541
2. <i>E-Filing</i>	11.162	20.945

*Sumber: KPP Pratama Malang Selatan, 2018*

### 3. Gambaran Umum Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Batu

- a. Profil KPP Pratama Batu

Kantor Pelayanan Pajak Pratama Batu resmi didirikan berdasarkan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 55/PMK.01/2007 tanggal 31 Mei 2007 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Keuangan Nomor 132/PMK.01/2006 tentang Organisasi dan Tata Kerja Instansi Vertikal Direktorat Jenderal Pajak. Pembentukan KPP Pratama Batu adalah bagian dari upaya Direktorat Jenderal

Pajak dalam peningkatan pelayanan kepada Wajib Pajak yaitu dengan pembentukan KPP Pratama di seluruh wilayah Kanwil Jawa Timur III pada tanggal 4 Desember 2007. KPP Pratama Batu terletak di 2 (dua) tempat, yaitu Jl. Letjen S. Parman No. 100 Malang (satu gedung dengan Kantor Wilayah DJP Jawa Timur III). Sedangkan untuk Tempat Pelayanan Terpadu (TPT) terletak di Jl. Raya Dieng No. 01, Sidomulyo, Kec. Batu, Kota Batu, Jawa Timur 65317. KPP Pratama Batu wilayah kerjanya mencakup 3 (tiga) Kecamatan, yaitu Kecamatan Batu, Junrejo, dan Bumiaji.

- b. Data Statistik Wajib Pajak Orang Pribadi KPP Pratama Batu Tahun 2016-2017

Tabel 5. Data Statistik Wajib Pajak Orang Pribadi KPP Pratama Batu

Deskripsi	2016	2017
Wajib Pajak Terdaftar	21.331	23.177
Wajib Pajak wajib SPT	15.369	9.241
Jenis Pelaporan:		
1. <i>E-Filing</i>	3.256	7.123

Sumber : KPP Pratama Batu, 2018

## B. Penyajian Data

Kuisisioner yang disebarakan kepada responden sebanyak 300 eksemplar. Penyebaran kuisisioner dilakukan secara langsung kepada Wajib Pajak Orang Pribadi yang berada di KPP Pratama Malang Selatan dan KPP Pratama Batu. Penyebaran kuisisioner dilakukan pada bulan Februari 2018. Dari 300 kuisisioner yang disebar, 1 kuisisioner tidak kembali, 17 kuisisioner tidak dapat diolah dikarenakan responden tersebut merupakan Wajib Pajak Badan, dan 25 kuisisioner tidak dapat diolah

dikarenakan tidak lengkap pengisiannya (rusak). Sehingga jumlah kuisisioner yang dapat diolah sebanyak 257 eksemplar atau 85,670% dari jumlah kuisisioner yang disebarakan. Berikut ini merupakan gambaran umum responden penelitian yang ada pada tabel 6 (enam).

Tabel 6. Gambaran Umum Responden

Kriteria Sampel		Frekuensi	Presentase (%)
		257	100
Jenis Wajib Pajak	Orang Pribadi	257	100
	Badan	0	0
Jenis Kelamin	Laki-Laki	149	58,000
	Perempuan	108	42,000
Umur	< 20 tahun	7	2,700
	20-30 tahun	73	28,400
	31- 40 tahun	78	30,400
	41-50 tahun	48	18,700
	51-60 tahun	36	14,000
	>60 tahun	15	5,800
Pendidikan Terakhir	SMA	66	25,700
	Diploma	36	14,000
	S1	126	49,000
	S2	18	7,000
	S3	1	0,400
	Lainnya	10	3,900

Kriteria Sampel		Frekuensi	Presentase (%)
		257	100
Pekerjaan	ASN/TNI/POLRI	74	28,800
	Swasta	107	41,600
	Wiraswasta	41	16,000
	Lainnya	35	13,600
Lama Menggunakan <i>E-Filing</i>	< 1 tahun	101	39,300
	1-2 tahun	84	32,700
	2-3 tahun	33	12,900
	>3 tahun	39	15,100

Sumber: Diolah Peneliti, 2018

Gambaran umum responden di dalam penelitian ini diperoleh dari data identitas responden yang ada dalam kuisioner yang diisi oleh responden. Identitas responden meliputi Jenis Wajib Pajak, Jenis Kelamin, Umur, Pendidikan Terakhir, Pekerjaan, dan Lama Menggunakan *E-Filing*. Responden di dalam penelitian ini adalah Wajib Pajak Orang Pribadi. Berdasarkan tabel 6 (enam) diketahui bahwa 58,000% responden adalah Laki-Laki, sedangkan sisanya sebanyak 42,000% adalah responden Perempuan. Umur responden sebanyak 2,700% di bawah 20 tahun, 28,400% berumur 20-30 tahun, 30,400% berumur 31-40 tahun, 18,700% berumur 41-50 tahun, 14,000% berumur 51-60 tahun, dan sebanyak 5,800% berumur di atas 60 tahun.

Pendidikan terakhir responden sebanyak 25,700% adalah lulusan SMA, 14,000% lulusan Diploma, 49,000% lulusan S1, 7,000% lulusan S2, 0,400%

lulusan S3, dan lulusan Lainnya sebanyak 3,900%. Mayoritas Wajib Pajak bekerja di bidang Swasta sebanyak 41,600%, untuk ASN/TNI/POLRI sebanyak 28,800%, responden yang bekerja sebagai Wiraswasta sebanyak 16,000%, dan yang memilih Lainnya sebanyak 13,600%. Responden dalam penelitian ini telah menggunakan *e-filing* sebanyak 39,300% kurang dari 1 (satu) tahun, responden menggunakan antara 1-2 tahun sebanyak 32,700%, responden sebanyak 12,900% menggunakan antara 2-3 tahun, dan responden sebanyak 15,100% telah menggunakan *e-filing* lebih dari 3 (tiga) tahun.

### 1. Hasil Uji Instrumen Penelitian

#### a. Hasil Uji Validitas

Pada tabel 7 (tujuh) nilai R hitung lebih besar dari nilai R tabel. Sehingga dapat dikatakan bahwa setiap item pertanyaan dalam variabel tersebut dapat mengukur variabel penelitian.

Tabel 7. Hasil Uji Validitas

Variabel	Item	R. hitung	R. tabel	Keterangan
X1	X1.1	0,898	0,300	Valid
	X1.2	0,887	0,300	Valid
	X1.3	0,841	0,300	Valid
	X1.4	0,901	0,300	Valid
	X1.5	0,832	0,300	Valid
	X1.6	0,816	0,300	Valid
X2	X2.1	0,856	0,300	Valid
	X2.2	0,871	0,300	Valid
	X2.3	0,885	0,300	Valid
	X2.4	0,875	0,300	Valid
	X2.5	0,866	0,300	Valid
	X2.6	0,838	0,300	Valid
X3	X3.1	0,909	0,300	Valid
	X3.2	0,922	0,300	Valid
	X3.3	0,919	0,300	Valid

Variabel	Item	R. hitung	R. tabel	Keterangan
X4	X4.1	0,682	0,300	Valid
	X4.2	0,806	0,300	Valid
	X4.3	0,819	0,300	Valid
	X4.4	0,616	0,300	Valid
X5	X5.1	0,813	0,300	Valid
	X5.2	0,880	0,300	Valid
	X5.3	0,906	0,300	Valid
Y	Y1	0,891	0,300	Valid
	Y2	0,902	0,300	Valid
	Y3	0,916	0,300	Valid
	Y4	0,887	0,300	Valid

Sumber: Data Primer, Diolah Peneliti 2018

#### b. Hasil Uji Reliabilitas

Pada tabel 8 (delapan) nilai *cronbach alpha* semua variabel penelitian lebih dari 0,600 ( $>0,600$ ). Sehingga dapat dikatakan variabel yang digunakan dalam penelitian ini reliabel.

Tabel 8. Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	<i>Cronbach Alpha</i>	Keterangan
X1	0,931	Reliabel
X2	0,932	Reliabel
X3	0,903	Reliabel
X4	0,706	Reliabel
X5	0,829	Reliabel
Y	0,920	Reliabel

Sumber: Data Primer, Diolah Peneliti 2018

## 2. Analisis Statistik Deskriptif

Analisis statistik deskriptif digunakan untuk menggambarkan data yang telah terkumpul dengan melihat distribusi frekuensi dan jawaban dari tiap-tiap item yang ada dalam kuisisioner dan untuk mengetahui jawaban mayoritas dari responden penelitian pada masing-masing item pertanyaan dari setiap variabel penelitian.

**a. Distribusi Frekuensi Jawaban Variabel Persepsi Kegunaan (X1)**

Di dalam variabel persepsi kegunaan terdapat 6 (enam) item pertanyaan yang diberikan kepada responden. Jawaban responden dapat dilihat pada tabel 9 (sembilan).

Tabel 9. Distribusi Frekuensi Jawaban Variabel Persepsi Kegunaan (X1)

Item	SS		S		N		TS		STS		Jumlah		Mean
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	
X1.1	110	42,800	134	52,100	11	4,300	1	0,400	1	0,400	257	100	4,366
X1.2	102	39,700	133	51,800	21	8,200	1	0,400	0	0,000	257	100	4,307
X1.3	88	34,200	145	56,400	21	8,200	3	1,200	0	0,000	257	100	4,237
X1.4	104	40,500	136	52,900	15	5,800	2	0,800	0	0,000	257	100	4,331
X1.5	104	40,500	132	51,400	18	7,000	2	0,800	1	0,400	257	100	4,307
X1.6	118	45,900	122	47,500	16	6,200	1	0,400	0	0,000	257	100	4,389
<i>Grand Mean</i>													4,322

Sumber: Data Primer, Diolah Peneliti 2018

**Keterangan:**

- X1.1 *E-filing* memungkinkan saya untuk menyelesaikan pelaporan SPT dengan lebih cepat  
 X1.2 Menggunakan *e-filing* dapat meningkatkan kinerja saya dalam melaporkan SPT  
 X1.3 Menggunakan *e-filing* dapat meningkatkan produktivitas saya dalam melaporkan SPT  
 X1.4 Menggunakan *e-filing* dapat meningkatkan efektivitas saya dalam melaporkan SPT  
 X1.5 Dengan menggunakan *e-filing* saya merasa lebih mudah dalam melakukan pelaporan SPT  
 X1.6 Saya menemukan bahwa *e-filing* berguna dalam melakukan pelaporan SPT

Berdasarkan tabel 9 (sembilan) dapat diketahui bahwa mayoritas responden memberikan jawaban setuju pada item pertanyaan X1.1 yaitu sebesar 52,100% (134 responden), 42,800% (110 responden) menjawab sangat setuju, 4,300% (11 responden) menjawab netral, 0,400% (1 responden) menjawab tidak setuju, dan 0,400% (1 responden) menjawab sangat tidak setuju. Hal ini menunjukkan Wajib

Pajak setuju bahwa *e-filing* dapat menyelesaikan pelaporan SPT dengan lebih cepat. Selanjutnya pada item X1.2 dapat diketahui bahwa mayoritas responden memberikan jawaban setuju sebesar 51,800% (133 responden), 39,700% (102 responden) menjawab sangat setuju, 8,200% (21 responden) menjawab netral, dan 0,400% (1 responden) menjawab tidak setuju. Hal ini menunjukkan bahwa menggunakan *e-filing* dapat meningkatkan kinerja Wajib Pajak dalam melaporkan SPT.

Item X1.3 dijawab setuju oleh mayoritas responden sebesar 56,400% (145 responden), 34,200% (88 responden) menjawab sangat setuju, 8,200% (21 responden) menjawab netral, dan 1,200% (3 responden) menjawab tidak setuju. Hal ini menunjukkan bahwa penggunaan *e-filing* dapat meningkatkan produktivitas Wajib Pajak dalam melaporkan SPT. Selanjutnya item X1.4 dengan jawaban mayoritas responden adalah setuju sebesar 52,900% (136 responden), 40,500% (104 responden) menjawab sangat setuju, 5,800% (15 responden) menjawab netral, dan 0,800% (2 responden) menjawab tidak setuju. Hal ini menunjukkan bahwa penggunaan *e-filing* dapat meningkatkan efektivitas Wajib Pajak dalam melaporkan SPT.

Item X1.5 dijawab setuju dengan prosentase sebesar 51,400% (132 responden), 40,500% (104 responden) menjawab sangat setuju, 7,000% (18 responden) menjawab netral, 0,800% (2 responden) menjawab tidak setuju, dan 0,400% (1 responden) menjawab sangat tidak setuju. Hal ini menunjukkan bahwa dengan menggunakan *e-filing* Wajib Pajak merasa lebih mudah dalam melakukan pelaporan SPT. Selanjutnya item X1.6 dijawab setuju sebesar 47,500% (122

responden), 45,900% (118 responden) menjawab sangat setuju, 6,200% (16 responden) menjawab netral, dan 0,400% (1 responden) menjawab tidak setuju. Hal ini menunjukkan bahwa Wajib Pajak menemukan *e-filing* berguna dalam melakukan pelaporan SPT. Hasil rata-rata frekuensi jawaban (*grand mean*) dari keenam item yaitu sebesar 4,322 dimana dapat disimpulkan bahwa rata-rata Wajib Pajak menyatakan setuju atas manfaat yang didapatkan dari penggunaan *e-filing*.

#### b. Distribusi Frekuensi Jawaban Variabel Persepsi Kemudahan (X2)

Di dalam variabel persepsi kemudahan terdapat 6 (enam) item pertanyaan yang diberikan kepada responden. Jawaban responden dapat dilihat pada tabel 10 (sepuluh).

Tabel 10. Distribusi Frekuensi Jawaban Variabel Persepsi Kemudahan (X2)

Item	SS		S		N		TS		STS		Jumlah		Mean
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	
X2.1	43	16,700	141	54,900	45	17,500	24	9,300	4	1,600	257	100	3,759
X2.2	40	15,600	142	55,300	52	20,200	19	7,400	4	1,600	257	100	3,759
X2.3	42	16,300	149	58,000	47	18,300	16	6,200	3	1,200	257	100	3,821
X2.4	52	20,200	141	54,900	50	19,500	12	4,700	2	0,800	257	100	3,891
X2.5	56	21,800	142	55,300	45	17,500	13	5,100	1	0,400	257	100	3,930
X2.6	71	27,600	142	55,300	27	10,500	14	5,400	3	1,200	257	100	4,027
<i>Grand Mean</i>													3,864

Sumber: Data Primer, Diolah Peneliti 2018

Keterangan:

X2.1 Saya merasa mudah untuk belajar mengoperasikan *e-filing*

X2.2 Saya merasa mudah untuk melakukan apa yang saya inginkan dengan *e-filing*

X2.3 Saya merasa jelas dan mengerti tentang tata cara pelaporan SPT menggunakan *e-filing*

X2.4 Saya merasa fleksibel dalam menggunakan *e-filing*

X2.5 Saya merasa *e-filing* membuat saya mudah menjadi terampil dalam melakukan pelaporan SPT

X2.6 Saya merasa *e-filing* mudah digunakan dalam melakukan pelaporan SPT

Berdasarkan tabel 10 (sepuluh) dapat diketahui bahwa mayoritas responden memberikan jawaban setuju pada item pertanyaan X2.1 yaitu sebesar 54,900% (141 responden), 17,500% (45 responden) menjawab netral, 16,700% (43 responden) menjawab sangat setuju, 9,300% (24 responden) menjawab tidak setuju, dan 1,600% (4 responden) menjawab sangat tidak setuju. Hal ini menunjukkan Wajib Pajak merasa mudah untuk belajar mengoperasikan *e-filing*. Selanjutnya pada item X2.2 dapat diketahui bahwa mayoritas responden memberikan jawaban setuju sebesar 55,300% (142 responden), 20,200% (52 responden) menjawab netral, 15,600% (40 responden) menjawab sangat setuju, 7,400% (19 responden) menjawab tidak setuju, dan 1,600% (4 responden) menjawab sangat tidak setuju. Hal ini menunjukkan bahwa Wajib Pajak merasa mudah untuk melakukan apa yang diinginkan dengan *e-filing*.

Item X2.3 dijawab setuju oleh mayoritas responden sebesar 58,000% (149 responden), 18,300% (47 responden) menjawab netral, 16,300% (42 responden) menjawab sangat setuju, 6,200% (16 responden) menjawab tidak setuju, dan 1,200% (3 responden) menjawab sangat tidak setuju. Hal ini menunjukkan bahwa Wajib Pajak merasa jelas dan mengerti tentang tata cara pelaporan SPT menggunakan *e-filing*. Selanjutnya item X2.4 dengan jawaban mayoritas responden adalah setuju sebesar 54,900% (141 responden), 20,200% (52 responden) menjawab sangat setuju, 19,500% (50 responden) menjawab netral, 4,700% (12 responden) menjawab tidak setuju, dan 0,800% (2 responden) menjawab sangat tidak setuju. Hal ini menunjukkan bahwa Wajib Pajak merasa fleksibel dalam menggunakan *e-filing*.

Item X2.5 dijawab setuju dengan prosentase sebesar 55,300% (142 responden), 21,800% (56 responden) menjawab sangat setuju, 17,500% (45 responden) menjawab netral, 5,100% (13 responden) menjawab tidak setuju, dan 0,400% (1 responden) menjawab sangat tidak setuju. Hal ini menunjukkan bahwa *e-filing* membuat Wajib Pajak mudah menjadi terampil dalam melakukan pelaporan SPT. Selanjutnya item X2.6 dijawab setuju sebesar 55,300% (142 responden), 27,600% (71 responden) menjawab sangat setuju, 10,500% (27 responden) menjawab netral, dan 5,400% (14 responden) menjawab tidak setuju, dan 1,200% (3 responden) menjawab sangat tidak setuju. Hal ini menunjukkan bahwa Wajib Pajak merasa *e-filing* mudah digunakan dalam melakukan pelaporan SPT. Hasil rata-rata frekuensi jawaban (*grand mean*) dari keenam item yaitu sebesar 3,864 dimana dapat disimpulkan bahwa rata-rata Wajib Pajak menyatakan setuju atas kemudahan yang didapatkan dari penggunaan *e-filing*.

**c. Distribusi Frekuensi Jawaban Variabel Pengaruh Sosial (X3)**

Di dalam variabel pengaruh sosial terdapat 3 (tiga) item pertanyaan yang diberikan kepada responden. Jawaban responden dapat dilihat pada tabel 11 (sebelas).

Tabel 11. Distribusi Frekuensi Jawaban Variabel Pengaruh Sosial (X3)

Item	SS		S		N		TS		STS		Jumlah		Mean
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	
X3.1	42	16,300	123	47,900	73	28,400	18	7,000	1	0,400	257	100	3,728
X3.2	40	15,600	113	44,000	72	28,000	31	12,100	1	0,400	257	100	3,623
X3.3	37	14,400	130	50,600	73	28,400	17	6,600	0	0,000	257	100	3,728
<i>Grand Mean</i>													3,693

Sumber: Data Primer, Diolah Peneliti 2018

Keterangan:

X3.1 Orang-orang yang penting bagi saya beranggapan bahwa saya harus menggunakan *e-filing*

X3.2 Orang yang mempengaruhi kebiasaan saya beranggapan bahwa saya harus menggunakan *e-filing*

X3.3 Orang-orang yang pendapatnya saya hargai lebih suka saya menggunakan *e-filing*

Berdasarkan tabel 11 (sebelas) dapat diketahui bahwa mayoritas responden memberikan jawaban setuju pada item pertanyaan X3.1 yaitu sebesar 47,900% (123 responden), 28,400% (73 responden) menjawab netral, 16,300% (42 responden) menjawab sangat setuju, 7,000% (18 responden) menjawab tidak setuju, dan 0,400% (1 responden) menjawab sangat tidak setuju. Hal ini menunjukkan orang-orang yang penting bagi Wajib Pajak beranggapan bahwa Wajib Pajak harus menggunakan *e-filing*. Selanjutnya pada item X3.2 dapat diketahui bahwa mayoritas responden memberikan jawaban setuju sebesar 44,000% (113 responden), 28,000% (72 responden) menjawab netral, 15,600% (40 responden) menjawab sangat setuju, 12,100% (31 responden) menjawab tidak setuju, dan 0,400% (1 responden) menjawab sangat tidak setuju. Hal ini menunjukkan orang-orang yang mempengaruhi kebiasaan Wajib Pajak beranggapan bahwa Wajib Pajak harus menggunakan *e-filing*. Item X3.3 dijawab setuju oleh mayoritas responden sebesar 50,600% (130 responden), 28,400% (73 responden) menjawab netral, 14,400% (37 responden) menjawab sangat setuju, 6,600% (17 responden) menjawab tidak setuju. Hal ini menunjukkan bahwa orang-orang yang pendapatnya Wajib Pajak hargai lebih suka Wajib Pajak menggunakan *e-filing*. Hasil rata-rata frekuensi jawaban (*grand mean*) dari ketiga item yaitu sebesar 3,693 dimana dapat disimpulkan bahwa

rata-rata Wajib Pajak menyatakan setuju atas pentingnya pengaruh dari orang-orang lain untuk memutuskan menggunakan *e-filing*.

**d. Distribusi Frekuensi Jawaban Variabel Kondisi Fasilitas (X4)**

Di dalam variabel kondisi fasilitas terdapat 4 (empat) item pertanyaan yang diberikan kepada responden. Jawaban responden dapat dilihat pada tabel 12 (dua belas).

Tabel 12. Distribusi Frekuensi Jawaban Variabel Kondisi Fasilitas (X4)

Item	SS		S		N		TS		STS		Jumlah		Mean
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	
X4.1	96	37,400	139	54,100	13	5,100	8	3,100	1	0,400	257	100	4,249
X4.2	54	21,000	141	54,900	47	18,300	14	5,400	1	0,400	257	100	3,907
X4.3	52	20,200	120	46,700	70	27,200	12	4,700	3	1,200	257	100	3,802
X4.4	68	26,500	139	54,100	29	11,300	18	7,000	3	1,200	257	100	3,977
<i>Grand Mean</i>													3,983

Sumber: Data Primer, Diolah Peneliti 2018

Keterangan:

X4.1 Saya memiliki fasilitas yang memadai untuk menggunakan *e-filing*

X4.2 Saya memiliki pengetahuan yang diperlukan untuk menggunakan *e-filing*

X4.3 *E-filing* kompatibel dengan sistem lain yang saya gunakan

X4.4 Saya mendapatkan bantuan dari orang lain ketika saya mengalami kesulitan dalam menggunakan *e-filing*

Berdasarkan tabel 12 (dua belas) dapat diketahui bahwa mayoritas responden memberikan jawaban setuju pada item pertanyaan X4.1 yaitu sebesar 54,100% (139 responden), 37,400% (96 responden) menjawab sangat setuju, 5,100% (13 responden) menjawab netral, 3,100% (8 responden) menjawab tidak setuju, dan 0,400% (1 responden) menjawab sangat tidak setuju. Hal ini menunjukkan bahwa Wajib Pajak memiliki fasilitas yang memadai untuk menggunakan *e-filing*. Selanjutnya pada item X4.2 dapat diketahui bahwa

mayoritas responden memberikan jawaban setuju sebesar 54,900% (141 responden), 21,000% (54 responden) menjawab sangat setuju, 18,300% (47 responden) menjawab netral, 5,400% (14 responden) menjawab tidak setuju, dan 0,400% (1 responden) menjawab sangat tidak setuju. Hal ini menunjukkan bahwa Wajib Pajak memiliki pengetahuan yang diperlukan untuk menggunakan *e-filing*.

Item X4.3 dijawab setuju oleh mayoritas responden sebesar 46,700% (120 responden), 27,200% (70 responden) menjawab netral, 20,200% (52 responden) menjawab sangat setuju, 4,700% (12 responden) menjawab tidak setuju, dan 1,200% (3 responden) menjawab sangat tidak setuju. Hal ini menunjukkan bahwa *e-filing* kompatibel dengan sistem lain yang Wajib Pajak gunakan. Selanjutnya item X4.4 dengan jawaban mayoritas responden adalah setuju sebesar 54,100% (139 responden), 26,500% (68 responden) menjawab sangat setuju, 11,300% (29 responden) menjawab netral, 7,000% (18 responden) menjawab tidak setuju, dan 1,200% (3 responden) menjawab sangat tidak setuju. Hal ini menunjukkan bahwa Wajib Pajak mendapatkan bantuan dari orang lain ketika mengalami kesulitan dalam menggunakan *e-filing*. Hasil rata-rata frekuensi jawaban (*grand mean*) dari keempat item yaitu sebesar 3,983 dimana dapat disimpulkan rata-rata Wajib Pajak menyatakan setuju atas tersedianya sarana pendukung dalam menggunakan *e-filing*.

**e. Distribusi Frekuensi Jawaban Variabel Nilai Harga (X5)**

Di dalam variabel pengaruh sosial terdapat 3 (tiga) item pertanyaan yang diberikan kepada responden. Jawaban responden dapat dilihat pada tabel 13 (tiga belas).

Tabel 13. Distribusi Frekuensi Jawaban Variabel Nilai Harga (X5)

Item	SS		S		N		TS		STS		Jumlah		Mean
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	
X5.1	61	23,700	150	58,400	38	14,800	8	3,100	0	0,000	257	100	4,027
X5.2	37	14,400	126	49,000	62	24,100	22	8,600	10	3,900	257	100	3,615
X5.3	49	19,100	126	49,000	66	25,700	13	5,100	3	1,200	257	100	3,798
<i>Grand Mean</i>												3,813	

Sumber: Data Primer, Diolah Peneliti 2018

Keterangan:

X5.1 *E-filing* memiliki harga yang terjangkau

X5.2 Jika harus membayar, *e-filing* memiliki harga yang sesuai

X5.3 Dengan harga saat ini, *e-filing* memberikan harga yang baik

Berdasarkan tabel 13 (tiga belas) dapat diketahui bahwa mayoritas responden memberikan jawaban setuju pada item pertanyaan X5.1 yaitu sebesar 58,400% (150 responden), 23,700% (61 responden) menjawab sangat setuju, 14,800% (38 responden) menjawab netral, dan 3,100% (8 responden) menjawab tidak setuju. Hal ini menunjukkan Wajib Pajak beranggapan *e-filing* memiliki harga yang terjangkau. Selanjutnya pada item X5.2 dapat diketahui bahwa mayoritas responden memberikan jawaban setuju sebesar 49,000% (126 responden), 24,100% (62 responden) menjawab netral, 14,400% (37 responden) menjawab sangat setuju, 8,600% (22 responden) menjawab tidak setuju, dan 3,900% (10 responden) menjawab sangat tidak setuju. Hal ini menunjukkan bahwa Wajib Pajak beranggapan jika harus membayar, *e-filing* memiliki harga yang sesuai. Item X5.3 dijawab setuju oleh mayoritas responden sebesar 49,000% (126 responden), 25,700% (66 responden) menjawab netral, 19,100% (49 responden) menjawab sangat setuju, 5,100% (13 responden) menjawab tidak setuju, dan 1,200% (3 responden) menjawab sangat tidak setuju. Hal ini menunjukkan bahwa Wajib Pajak

beranggapan dengan harga saat ini, *e-filing* memberikan harga yang baik. Hasil rata-rata frekuensi jawaban (*grand mean*) dari ketiga item yaitu sebesar 3,813 dimana dapat disimpulkan bahwa rata-rata Wajib Pajak menyatakan setuju atas kesesuaian antara biaya yang dikeluarkan dan manfaat yang didapatkan dari penggunaan *e-filing*.

**f. Distribusi Frekuensi Jawaban Variabel Minat Perilaku (Y)**

Di dalam variabel minat perilaku terdapat 4 (empat) item pertanyaan yang diberikan kepada responden. Jawaban responden dapat dilihat pada tabel 14 (empat belas).

Tabel 14. Distribusi Frekuensi Jawaban Variabel Minat Perilaku (Y)

Item	SS		S		N		TS		STS		Jumlah		Mean
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	
Y1	86	33,500	153	59,500	15	5,800	3	1,200	0	0,000	257	100	4,253
Y2	82	31,900	143	55,600	28	10,900	4	1,600	0	0,000	257	100	4,179
Y3	80	31,100	140	54,500	32	12,500	5	1,900	0	0,000	257	100	4,148
Y4	81	31,500	144	56,000	27	10,500	4	1,600	1	0,400	257	100	4,167
<i>Grand Mean</i>												4,186	

Sumber: Data Primer, Diolah Peneliti 2018

Keterangan:

Y1 Saya berniat menggunakan *e-filing* untuk melakukan pelaporan SPT

Y2 Saya cenderung menggunakan *e-filing* untuk melakukan pelaporan SPT

Y3 Saya memprediksi bahwa saya akan menggunakan *e-filing* secara teratur untuk melaporkan SPT

Y4 Saya berniat menggunakan *e-filing* secara teratur di masa depan

Berdasarkan tabel 14 (empat belas) dapat diketahui bahwa mayoritas responden memberikan jawaban setuju pada item pertanyaan Y1 yaitu sebesar 59,500% (153 responden), 33,500% (86 responden) menjawab sangat setuju, 5,800% (15 responden) menjawab netral, dan 1,200% (3 responden) menjawab

tidak setuju.. Hal ini menunjukkan bahwa Wajib Pajak berniat menggunakan *e-filing* untuk melakukan pelaporan SPT. Selanjutnya pada item Y2 dapat diketahui bahwa mayoritas responden memberikan jawaban setuju sebesar 55,600% (143 responden), 31,900% (82 responden) menjawab sangat setuju, 10,900% (28 responden) menjawab netral, dan 1,600% (4 responden) menjawab tidak setuju. Hal ini menunjukkan bahwa Wajib Pajak cenderung menggunakan *e-filing* untuk melakukan pelaporan SPT.

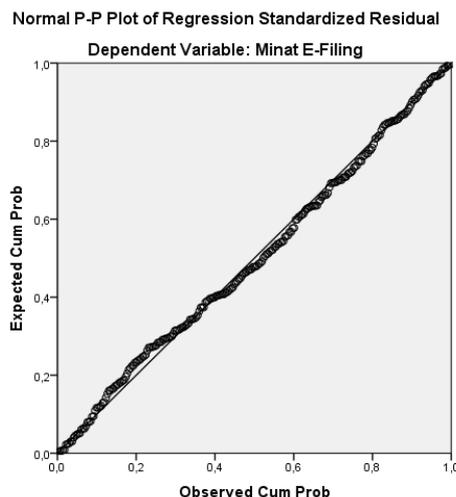
Item Y3 dijawab setuju oleh mayoritas responden sebesar 54,500% (140 responden), 31,100% (80 responden) menjawab sangat setuju, 12,500% (32 responden) menjawab netral, dan 1,900% (5 responden) menjawab tidak setuju. Hal ini menunjukkan bahwa Wajib Pajak memprediksi akan menggunakan *e-filing* secara teratur untuk melaporkan SPT. Selanjutnya item Y4 dengan jawaban mayoritas responden adalah setuju sebesar 56,000% (144 responden), 31,500% (81 responden) menjawab sangat setuju, 10,500% (27 responden) menjawab netral, 1,600% (4 responden) menjawab tidak setuju, dan 0,400% (1 responden) menjawab sangat tidak setuju. Hal ini menunjukkan bahwa Wajib Pajak berniat menggunakan *e-filing* secara teratur di masa depan. Hasil rata-rata frekuensi jawaban (*grand mean*) dari keempat item yaitu sebesar 4,186 dimana dapat disimpulkan rata-rata Wajib Pajak berniat akan tetap menggunakan *e-filing* secara teratur di masa depan.

### 3. Analisis Statistik Inferensial

#### a. Hasil Uji Asumsi Klasik

##### 1) Hasil Uji Normalitas

Prosedur uji normalitas dilakukan dengan metode grafik. Berdasarkan uji normalitas yang telah dilakukan menggunakan bantuan IBM SPSS *Statistics* 23, pada grafik *Normal P- P Plot of Regression Standardized* terdapat titik-titik menyebar di sekitar garis dan mengikuti garis diagonal, sehingga dapat dikatakan nilai residual tersebut telah terdistribusi secara normal. Hasil uji dapat dilihat pada gambar 5 (lima) berikut.



Gambar 5. Uji Normalitas

Sumber: *Data Primer, Diolah Peneliti 2018*

##### 2) Hasil Uji Multikolinieritas

Pada hasil pengujian menggunakan bantuan IBM SPSS *Statistics* 23, didapatkan bahwa keseluruhan nilai *Tolerance*  $> 0,100$  dan nilai *Variance Inflation Factor* (VIF)  $< 10,000$  sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi

multikolinieritas, atau tidak ditemukan adanya korelasi antar variabel. Hasil pengujian uji multikolinieritas dapat dilihat pada tabel 15 (lima belas) berikut.

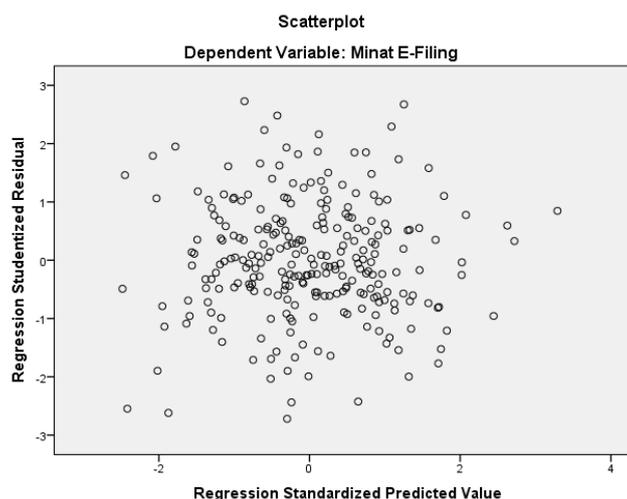
Tabel 15. Hasil Uji Multikolinieritas

Variabel	Collinearity Statistics		Keterangan
	Tolerance	VIF	
X1	0,930	1,075	Non Multikolinieritas
X2	0,991	1,009	Non Multikolinieritas
X3	0,990	1,010	Non Multikolinieritas
X4	0,975	1,025	Non Multikolinieritas
X5	0,957	1,045	Non Multikolinieritas

Sumber: Data Primer, Diolah Peneliti 2018

### 3) Hasil Uji Heteroskedastisitas

Berdasarkan uji yang telah dilakukan menggunakan bantuan IBM SPSS *Statistics 23*, didapatkan hasil bahwa diagram tampilan *scatterplot* menyebar dan tidak ada pola yang jelas (titik-titik menyebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y, sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas). Hasil uji dapat dilihat pada gambar 6 (enam) berikut.



Gambar 6. Hasil Uji Heteroskedastisitas  
Sumber: Data Primer, Diolah Peneliti 2018

### b. Hasil Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linier berganda dalam penelitian ini digunakan untuk menguji besarnya pengaruh variabel bebas yaitu persepsi kegunaan (X1), persepsi kemudahan (X2), pengaruh sosial (X3), kondisi fasilitas (X4), dan nilai harga (X5) terhadap variabel terikat yaitu minat perilaku Wajib Pajak dalam menggunakan *e-filing* (Y). Hasil model regresi dengan bantuan IBM SPSS *Statistics* 23 dapat dilihat dalam tabel 16 (enam belas) berikut.

Tabel 16. Persamaan Regresi

Variabel	<i>Standardized Coefficients</i>
	Beta
X1	0,268
X2	0,139
X3	0,113
X4	0,177
X5	0,276

Sumber: *Data Primer, Diolah Peneliti 2018*

Berdasarkan tabel 16 (enam belas) maka diperoleh persamaan regresi linier berganda sebagai berikut:

$$Y = 0,268X_1 + 0,139X_2 + 0,113X_3 + 0,177X_4 + 0,276X_5$$

Dari persamaan di atas dapat diinterpretasikan sebagai berikut:

- a) Nilai koefisien persepsi kegunaan (X<sub>1</sub>) sebesar 0,268. Hal ini mengandung arti bahwa setiap kenaikan variabel persepsi kegunaan satu satuan maka variabel minat perilaku Wajib Pajak dalam menggunakan *e-filing* (Y) akan naik sebesar 0,268 dengan asumsi bahwa variabel bebas lain dari model regresi adalah tetap.
- b) Nilai koefisien persepsi kemudahan (X<sub>2</sub>) sebesar 0,139. Hal ini mengandung arti bahwa setiap kenaikan variabel persepsi kemudahan satu satuan maka

variabel minat perilaku Wajib Pajak dalam menggunakan *e-filing* (Y) akan naik sebesar 0,139 dengan asumsi bahwa variabel bebas lain dari model regresi adalah tetap.

- c) Nilai koefisien pengaruh sosial ( $X_3$ ) sebesar 0,113. Hal ini mengandung arti bahwa setiap kenaikan variabel persepsi kegunaan satu satuan maka variabel minat perilaku Wajib Pajak dalam menggunakan *e-filing* (Y) akan naik sebesar 0,113 dengan asumsi bahwa variabel bebas lain dari model regresi adalah tetap.
- d) Nilai koefisien kondisi fasilitas ( $X_4$ ) sebesar 0,177. Hal ini mengandung arti bahwa setiap kenaikan variabel persepsi kegunaan satu satuan maka variabel minat perilaku Wajib Pajak dalam menggunakan *e-filing* (Y) akan naik sebesar 0,177 dengan asumsi bahwa variabel bebas lain dari model regresi adalah tetap.
- e) Nilai koefisien nilai harga ( $X_5$ ) sebesar 0,276. Hal ini mengandung arti bahwa setiap kenaikan variabel persepsi kegunaan satu satuan maka variabel minat perilaku Wajib Pajak dalam menggunakan *e-filing* (Y) akan naik sebesar 0,276 dengan asumsi bahwa variabel bebas lain dari model regresi adalah tetap.

### 1) Hasil Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Hasil uji koefisien determinasi ( $R^2$ ) menggunakan bantuan IBM SPSS *Statistics* 23 dapat dilihat pada tabel 17 (tujuh belas) berikut.

Tabel 17. Hasil Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of The Estimate
1	0,732 <sup>a</sup>	0,536	0,527	1,667

a. *Predictors: (Constant), Nilai Harga, Persepsi Kegunaan, Pengaruh Sosial, Kondisi Fasilitas, Persepsi Kemudahan*  
*Sumber: Data Primer, Diolah Peneliti 2018*

Dari tabel 17 diketahui hasil *adjusted R<sup>2</sup>* sebesar 0,527 dimana berarti bahwa 52,700% minat perilaku Wajib Pajak dalam menggunakan *e-filing* akan dipengaruhi oleh variabel bebasnya, sedangkan 47,300% sisanya dipengaruhi oleh variabel lainnya yang tidak terdapat di dalam penelitian ini.

### 2) Hasil Uji Signifikansi Parsial (Uji Statistik t)

Hasil uji statistik t menggunakan bantuan IBM SPSS *Statistics* 23 dapat dilihat pada tabel 18 (delapan belas) berikut.

Tabel 18. Hasil Uji Signifikansi Parsial

Variabel	t	t tabel	Sig.	Keterangan
X1	5,046	1,969	0,000	H1 diterima
X2	2,188	1,969	0,030	H2 diterima
X3	2,075	1,969	0,039	H3 diterima
X4	2,896	1,969	0,004	H4 diterima
X5	5,462	1,969	0,000	H5 diterima

*Sumber: Data Primer, Diolah Peneliti 2018*

Pada hasil pengujian hipotesis didapat bahwa keseluruhan nilai t hitung lebih besar dari nilai t tabel ( $t \text{ hitung} > t \text{ tabel}$ ) dan nilai signifikansi lebih kecil jika dibandingkan tingkat kesalahan 5% (nilai sig.  $< 0,050$ ). Kemudian didapat bahwa keseluruhan nilai t hitung adalah positif artinya semua variabel bebas berpengaruh

positif, yaitu jika variabel persepsi kegunaan, persepsi kemudahan, pengaruh sosial, kondisi fasilitas, dan nilai harga meningkat maka minat perilaku Wajib Pajak dalam menggunakan *e-filing* juga akan meningkat. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa semua variabel bebas, yaitu persepsi kegunaan (X1), persepsi kemudahan (X2), pengaruh sosial (X3), kondisi fasilitas (X4), dan nilai harga (X5) berpengaruh signifikan secara parsial terhadap minat perilaku Wajib Pajak dalam menggunakan *e-filing*, sehingga semua hipotesis diterima.

## **C. Pembahasan**

### **1. Persepsi Kegunaan terhadap Minat Perilaku Wajib Pajak dalam Menggunakan *E-Filing***

Kegunaan persepsian (*perceived usefulness*) adalah sejauh mana seseorang percaya bahwa menggunakan suatu teknologi akan meningkatkan kinerja pekerjaannya (Hartono, 2007: 114). Dalam penelitian ini persepsi kegunaan diartikan sebagai sejauh mana Wajib Pajak percaya bahwa menggunakan *e-filing* akan mampu meningkatkan kinerjanya dalam melaporkan SPT. Berdasarkan hasil pengujian terhadap hipotesis 1, penelitian ini dapat membuktikan bahwa variabel persepsi kegunaan berpengaruh terhadap minat perilaku Wajib Pajak dalam menggunakan *e-filing*. Hasil penelitian ini mendukung teori TAM (Davis, 1989) yang menyatakan bahwa persepsi kegunaan merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi minat penggunaan sistem informasi.

Hal ini menunjukkan Wajib Pajak percaya bahwa *e-filing* berguna dalam membantu pelaporan SPT, dikarenakan saat menggunakan *e-filing* Wajib Pajak

dapat menyelesaikan pelaporan SPT dengan lebih cepat. Selain itu, *e-filing* dapat meningkatkan kinerja, produktivitas, dan efektivitas Wajib Pajak dalam pelaporan SPT sehingga Wajib Pajak merasa lebih mudah untuk melaporkan SPT melalui *e-filing* dan beranggapan bahwa *e-filing* berguna dalam melakukan pelaporan SPT. Dari berbagai keuntungan dari penggunaan *e-filing*, maka timbul minat Wajib Pajak untuk menggunakan *e-filing*.

Hasil penelitian ini mendukung penelitian yang dilakukan oleh Wibisono dan Toly (2014), Tania (2016), Fawzia (2017), Lie dan Sadjarto (2013) yang menyatakan bahwa persepsi kegunaan berpengaruh terhadap minat perilaku Wajib Pajak dalam menggunakan *e-filing*. Demikian juga dengan hasil penelitian Hamid *et al.*, (2016) yang menemukan bahwa *perceived usefulness* berpengaruh positif terhadap *continuance intention to use e-government*. Penelitian Aditya dan Wardhana (2016) membuktikan bahwa *perceived usefulness* berpengaruh signifikan terhadap *behavioral intention* dalam menggunakan *instant messaging LINE*. Sedangkan hasil penelitian ini tidak mendukung hasil penelitian yang dilakukan oleh Rakhmawati dan Isharijadi (2013) dimana persepsi kegunaan tidak mempengaruhi minat penggunaan sistem *internet banking*.

## **2. Persepsi Kemudahan terhadap Minat Perilaku Wajib Pajak dalam Menggunakan E-Filing**

Kemudahan penggunaan persepsian (*perceived ease of use*) didefinisikan sebagai sejauh mana seseorang percaya bahwa menggunakan suatu teknologi akan bebas dari usaha (Hartono, 2007: 115). Dalam penelitian ini persepsi kemudahan diartikan sebagai sejauh mana Wajib Pajak percaya bahwa dengan menggunakan *e-*

*filing* akan terbebas dari banyak usaha untuk melakukan pelaporan SPT. Berdasarkan hasil pengujian hipotesis 2 (dua), penelitian ini dapat membuktikan bahwa variabel persepsi kemudahan berpengaruh terhadap minat perilaku Wajib Pajak dalam menggunakan *e-filing*. Hasil penelitian ini mendukung teori TAM (Davis, 1989) yang menyatakan bahwa persepsi kemudahan merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi minat penggunaan sistem informasi.

Kemudahan yang bisa didapatkan dari penggunaan *e-filing* antara lain kemudahan mengoperasikan, kemudahan dalam penggunaannya, dan kemudahan dalam hal mempelajarinya. Sehingga secara keseluruhan Wajib Pajak pengguna *e-filing* beranggapan bahwa dengan menggunakan *e-filing* dapat mempermudah pelaporan SPT dan dapat mengurangi usaha Wajib Pajak dalam melakukan pelaporan SPT. Dari berbagai kemudahan tersebut, dapat menimbulkan minat Wajib Pajak untuk menggunakan *e-filing* dalam melakukan pelaporan SPT.

Hasil penelitian ini mendukung penelitian yang dilakukan oleh Wibisono dan Toly (2014), Tania (2016), Fawzia (2017), Lie dan Sadjiarto (2013) yang menyatakan bahwa persepsi kemudahan berpengaruh terhadap minat perilaku Wajib Pajak dalam menggunakan *e-filing*. Demikian juga dengan hasil penelitian Hamid *et al.*, (2016) yang menemukan bahwa *perceived ease of use* berpengaruh positif terhadap *continuance intention to use e-government*. Penelitian Aditya dan Wardhana (2016) membuktikan bahwa *perceived ease of use* berpengaruh signifikan terhadap *behavioral intention* dalam menggunakan *instant messaging LINE*. Sedangkan hasil penelitian ini tidak mendukung hasil penelitian yang

dilakukan oleh Rakhmawati dan Isharijadi (2013) dimana persepsi kemudahan tidak mempengaruhi minat penggunaan sistem *internet banking*.

### **3. Pengaruh Sosial terhadap Minat Perilaku Wajib Pajak dalam Menggunakan *E-Filing***

Pengaruh sosial (*social influence*) didefinisikan sebagai sejauh mana seorang individual mempersepsikan kepentingan yang dipercaya oleh orang-orang lain yang akan mempengaruhinya menggunakan sistem yang baru (Hartono, 2007: 321). Dalam penelitian ini pengaruh sosial didefinisikan sejauh mana Wajib Pajak percaya pendapat orang lain untuk meyakinkan menggunakan *e-filing* dalam pelaporan SPT. Berdasarkan hasil pengujian terhadap hipotesis 3 (tiga), penelitian ini dapat membuktikan bahwa variabel pengaruh sosial berpengaruh terhadap minat perilaku Wajib Pajak dalam menggunakan *e-filing*. Hasil penelitian ini mendukung teori UTAUT 2 (Venkatesh *et al.*, 2012) yang menyatakan bahwa pengaruh sosial merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi minat penggunaan sistem informasi.

Pengaruh sosial yang mempengaruhi Wajib Pajak meliputi dukungan dari orang-orang yang penting seperti keluarga, teman, atau kerabat dekat, orang-orang di sekitar lingkungan kerja seperti kerabat atau rekan kerja, atasan, maupun organisasi tempat Wajib Pajak bekerja, serta petugas pajak (fiskus) yang menyarankan penggunaan *e-filing*. Berdasarkan pengaruh sosial yang ada, maka dapat menimbulkan minat Wajib Pajak untuk menggunakan *e-filing*.

Hasil penelitian ini mendukung penelitian yang dilakukan oleh Lie dan Sadjiarto (2013) menyatakan bahwa faktor sosial berpengaruh terhadap minat

perilaku untuk menggunakan *e-filing*. Yahya *et al.*, (2012) menyatakan bahwa *social influence* berpengaruh signifikan terhadap minat penggunaan *e-syariah portal*. Penelitian Tan dan Lau (2016) menyatakan bahwa *social influence* berpengaruh terhadap minat menggunakan *mobile banking*. Demikian juga dengan penelitian Handayani (2007) yang menemukan bahwa faktor sosial berpengaruh positif signifikan terhadap minat pemanfaatan sistem informasi. Harsono dan Suryana (2014) menyatakan bahwa *social influence* berpengaruh terhadap *behavioral intention of LINE*. Sedangkan, hasil penelitian ini tidak mendukung hasil penelitian yang dilakukan oleh Hamzah (2010) dimana faktor sosial tidak berpengaruh secara signifikan terhadap minat pemanfaatan sistem informasi.

#### **4. Kondisi Fasilitas terhadap Minat Perilaku Wajib Pajak dalam Menggunakan E-Filing**

Kondisi-kondisi pemfasilitasi (*facilitating conditions*) adalah sejauh mana seseorang percaya bahwa infrastruktur organisasional dan teknikal tersedia untuk mendukung sistem (Hartono, 2007: 324). Dalam penelitian ini kondisi fasilitas diartikan sebagai sejauh mana Wajib Pajak percaya bahwa sarana pendukung tersedia untuk melakukan pelaporan SPT dengan menggunakan *e-filing*. Berdasarkan hasil pengujian terhadap hipotesis 4 (empat), penelitian ini dapat membuktikan bahwa variabel kondisi fasilitas berpengaruh terhadap minat perilaku Wajib Pajak dalam menggunakan *e-filing*. Hasil penelitian ini mendukung teori UTAUT 2 (Venkatesh *et al.*, 2012) yang menyatakan bahwa kondisi fasilitas merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi minat penggunaan sistem informasi.

Fasilitas-fasilitas pendukung yang diperlukan dalam penggunaan *e-filing* antara lain komputer, laptop, jaringan internet, sumber daya yang ahli, serta bantuan dari orang lain. Dengan adanya fasilitas-fasilitas pendukung tersebut, dapat menimbulkan minat Wajib Pajak untuk menggunakan *e-filing* dalam melakukan pelaporan SPT.

Hasil penelitian ini mendukung penelitian yang dilakukan oleh Hamzah (2010) yang menyatakan bahwa kondisi fasilitas berpengaruh signifikan terhadap minat pemanfaatan sistem informasi. Penelitian Fawzia (2017) menyatakan bahwa kondisi fasilitas berpengaruh signifikan terhadap minat Wajib Pajak dalam menggunakan sistem *e-tax*. Demikian juga hasil penelitian Harsono dan Suryana (2014) membuktikan bahwa *facilitating condition* berpengaruh terhadap *behavioral intention of LINE*. Sedangkan, hasil penelitian ini tidak mendukung hasil penelitian oleh Tania (2016) yang menemukan hasil berbeda dimana kondisi fasilitas tidak mempengaruhi minat Wajib Pajak dalam menggunakan *e-filing*.

##### **5. Nilai Harga terhadap Minat Perilaku Wajib Pajak dalam Menggunakan E-Filing**

Nilai harga (*price value*) merupakan perbandingan antara manfaat yang dirasakan dari teknologi dengan biaya yang dikenakan dalam penggunaannya (Dodds *et al.*, 1991). Dalam penelitian ini nilai harga diartikan sebagai sejauh mana Wajib Pajak merasakan kesesuaian antara manfaat yang dirasakan dengan biaya yang dikeluarkan dari pelaporan SPT dengan menggunakan *e-filing*. Berdasarkan hasil pengujian terhadap hipotesis 5 (lima), penelitian ini dapat membuktikan bahwa variabel nilai harga berpengaruh terhadap minat perilaku Wajib Pajak dalam

menggunakan *e-filing*. Hasil penelitian ini mendukung teori UTAUT 2 (Venkatesh *et al.*, 2012) yang menyatakan bahwa nilai harga merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi minat penggunaan sistem informasi.

Nilai harga tersebut meliputi harga yang terjangkau, seperti biaya paket data internet, harga sesuai dengan manfaat yang didapatkan, maupun harga yang baik, dimana sesuai dengan harga saat ini. Dengan adanya kesesuaian antara manfaat dan biaya yang dikeluarkan oleh Wajib Pajak, dapat menimbulkan minat Wajib Pajak untuk menggunakan *e-filing* dalam melakukan pelaporan SPT.

Hasil penelitian ini mendukung penelitian yang dilakukan oleh Kurniabudi dan Assegaf (2016) dimana membuktikan bahwa *price value* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap *behavioral intention* edmodo (*e-learning*). Penelitian Putranto dan Pramudiana (2015) menyatakan bahwa *price value* memiliki pengaruh signifikan positif terhadap niat untuk melakukan adopsi layanan *Wifi*. Demikian juga hasil penelitian Ramdhani dkk., (2017) menyatakan bahwa *price value* memiliki pengaruh positif signifikan terhadap *behavioral intention* pada adopsi layanan uang elektronik Telkomsel *Cash*. Sedangkan, hasil penelitian ini tidak mendukung hasil penelitian dari Harsono dan Suryana (2014), dimana *price value* tidak berpengaruh terhadap *behavior intention of LINE*. Pertiwi dan Ariyanto (2017) juga menemukan bahwa nilai harga tidak berpengaruh pada minat penggunaan *mobile banking*.

## BAB V

### PENUTUP

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi minat perilaku Wajib Pajak dalam menggunakan *e-filing* di Malang Raya. Dalam penelitian ini ada beberapa variabel, yaitu persepsi kegunaan, persepsi kemudahan, pengaruh sosial, kondisi fasilitas, dan nilai harga. Berdasarkan hasil pada penelitian ini dapat diketahui bahwa:

1. Variabel persepsi kegunaan berpengaruh signifikan terhadap minat perilaku Wajib Pajak dalam menggunakan *e-filing* di Malang Raya. Hal ini dikarenakan Wajib Pajak meyakini bahwa *e-filing* dapat menyelesaikan pelaporan dengan lebih cepat, meningkatkan kinerja, produktivitas, serta efektivitas Wajib Pajak dan berguna dalam pemenuhan kewajiban perpajakannya.
2. Variabel persepsi kemudahan berpengaruh signifikan terhadap minat perilaku Wajib Pajak dalam menggunakan *e-filing* di Malang Raya. Hal ini dikarenakan berbagai kemudahan yang didapatkan oleh Wajib Pajak saat menggunakan *e-filing*. Kemudahan yang didapatkan tersebut adalah kemudahan mengoperasikan, kemudahan dalam penggunaannya, dan kemudahan dalam mempelajarinya.
3. Variabel pengaruh sosial berpengaruh signifikan terhadap minat perilaku Wajib Pajak dalam menggunakan *e-filing* di Malang Raya. Hal ini dikarenakan

tingginya dukungan dari orang-orang yang penting seperti keluarga, teman, atau kerabat dekat, orang-orang di sekitar lingkungan kerja seperti kerabat atau rekan kerja, atasan, maupun organisasi tempat Wajib Pajak bekerja, serta petugas pajak (fiskus) yang menyarankan penggunaan *e-filing*.

4. Variabel kondisi fasilitas berpengaruh signifikan terhadap minat perilaku Wajib Pajak dalam menggunakan *e-filing* di Malang Raya. Hal ini dikarenakan dengan adanya sarana fasilitas yang mendukung Wajib Pajak untuk menggunakan *e-filing*, maka semakin membantu dan memudahkan Wajib Pajak dalam menggunakan *e-filing*.
5. Variabel nilai harga berpengaruh signifikan terhadap minat perilaku Wajib Pajak dalam menggunakan *e-filing* di Malang Raya. Hal ini dikarenakan adanya kesesuaian antara manfaat yang didapatkan dengan biaya yang dikeluarkan untuk menggunakan *e-filing*, maka semakin tinggi pula minat Wajib Pajak dalam menggunakannya.

## **B. Saran**

Berdasarkan pada hasil penelitian yang telah dilakukan, maka saran yang dapat diberikan untuk penelitian selanjutnya adalah sebagai berikut:

1. Direktorat Jenderal Pajak diharapkan lebih meningkatkan sosialisasi dengan Wajib Pajak terkait kelebihan-kelebihan yang didapatkan melalui penggunaan *e-filing*.

2. Sistem *e-filing* perlu ditingkatkan kualitas layanan internetnya, sehingga pada saat pengisian *e-filing* pada *website* Direktorat Jenderal Pajak tidak terlalu sering mengalami *overload* (lambat).
3. Dalam penelitian ini, peneliti hanya melakukan uji parsial saja, sehingga penelitian selanjutnya dapat menambahkan uji simultan untuk mengetahui pengaruh secara bersama-sama variabel persepsi kegunaan, persepsi kemudahan, pengaruh sosial, kondisi fasilitas, dan nilai harga terhadap minat perilaku Wajib Pajak dalam menggunakan *e-filing* di Malang Raya.

## DAFTAR PUSTAKA

- Aditya, R. dan Wardhana, A. 2016. Pengaruh Perceived Usefulness dan Perceived Ease of Use terhadap Behavioral Intention dengan Pendekatan Technology Acceptance Model (TAM) pada Pengguna Instant Messaging LINE di Indonesia. *Jurnal Siasat Bisnis*, Vol. 20(1): 24-32
- CNN Indonesia. 2017. Wajib Pajak yang Laporan SPT Tembus 9 Juta Orang. Diakses melalui <https://www.cnnindonesia.com/ekonomi/20170402035743-78-204324/wajib-pajak-yang-lapor-spt-tembus-9-juta-orang>. Pada 20 Desember 2017
- Creswell, J. W. 2016. *Research Design: Pendekatan Metode Kualitatif, Kuantitatif, dan Campuran Edisi Keempat*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Darmawan, D. dan Fauzi, K. N. 2013. *Sistem Informasi Manajemen*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya
- Davis, F. D. 1989. Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology. *MIS Quarterly*, Vol. 13(3): 319-340
- Direktorat Jenderal Pajak. *e-Filing*. Diakses melalui [www.pajak.go.id/e-filing](http://www.pajak.go.id/e-filing). Pada tanggal 03 Januari 2018.
- Direktorat Jenderal Pajak. 2012. Mudahnya Pelaporan Pajak Melalui e-Filing. Diakses melalui [www.pajak.go.id/content/mudahnya-pelaporan-pajak-melalui-e-filing-0](http://www.pajak.go.id/content/mudahnya-pelaporan-pajak-melalui-e-filing-0). Pada tanggal 07 Januari 2018
- Direktorat Jenderal Pajak. 2014. Tak Mau Repot? e-Filing Saja!. Diakses melalui <http://www.pajak.go.id/content/article/tak-mau-repot-e-filing-saja>. Pada tanggal 01 Maret 2018
- Direktorat Jenderal Pajak. 2016. e-Filing, Cara Mudah, Cepat, dan Aman Laporan Pajak. Diakses melalui <http://www.pajak.go.id/content/article/e-filing-cara-mudah-cepat-dan-aman-lapor-pajak>. Pada tanggal 01 Maret 2018
- Direktorat Jenderal Pajak. 2017. Ingat, 30 April Batas Waktu Penyampaian SPT Tahunan Wajib Pajak Badan. Diakses melalui <http://www.pajak.go.id/content/ingat-30-april-batas-waktu-penyampaian-spt-tahunan-wajib-pajak-badan>. Pada tanggal 20 Desember 2017
- Direktorat Jenderal Pajak. 2017. Reformasi Perpajakan Rasio Pajak dan Pembangunan. Diakses melalui <http://www.pajak.go.id/content/article/reformasi-perpajakan-rasio-pajak-dan-pembangunan>. Pada tanggal 10 Desember 2017
- Dodds, W. B., Monroe, K. B., and Grewal, D. 1991. Effect of Price, Brand, and Store Information on Buyers. *Journal of Marketing Research*, Vol. 28(3): 307-319

- Dyanrosi, A. 2015. Analisis Perilaku Wajib Pajak Orang Pribadi terhadap Minat Perilaku Menggunakan E-Filing. *Jurnal Ilmu Sosial dan Politik*, ISSN. 2442-6962, Vol. 4(2): 354-365
- Fawzia, A. D. 2017. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Minat Wajib Pajak dalam Menggunakan Fasilitas *E-Tax* (Studi Pada Wajib Pajak Terdaftar di BPPD Kota Malang). *Skripsi*. Malang: Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Brawijaya
- Ghozali, I. 2013. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro
- Hamid, A. A., Razak, F. Z. A., Bakar, A. A., Abdullah, W. S. W. 2016. The Effect of Perceived Usefulness and Perceived Ease of Use on Continuance Intention to Use E- Government. *Procedia Economics and Finance* 35: 644-649
- Hamzah, A. 2010. Faktor-Faktor Pemakai yang Mempengaruhi Minat Pemanfaatan Sistem Informasi. *Jurnal Akuntansi Multiparadigma*, Vol. 1(2): 279-292
- Handayani, R. 2007. Analisa Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Minat Pemanfaatan Sistem Informasi dan Penggunaan Sistem Informasi (Studi Empiris pada Perusahaan Manufaktur di Bursa Efek Jakarta). *Jurnal Akuntansi dan Keuangan*, 9(2): 76-87
- Harsono, L. D., dan Suryana L. A. 2014. Factors Affecting the Use Behavior of Social Media Using UTAUT 2 Model. *Proceedings of the First Asia-Pacific Conference on Global Business, Economics, Finance and Social Science (API4Singapore Conference)*, ISBN: 978-1-941505-15-1, Paper ID: S471, 1-14
- Hartono, J. 2003. *Sistem Teknologi Informasi; Pendekatan Terintegrasi: Konsep Dasar, Teknologi, Aplikasi, Pengembangan dan Pengelolaan*. Yogyakarta: Andi
- \_\_\_\_\_. 2007. *Sistem Informasi Keperilakuan*. Yogyakarta: Andi
- International Telecommunication Union. About. Diakses melalui <http://www.itu.int/net4/wsis/forum/2015/About/>. Pada tanggal 12 Maret 2018
- Kurniabudi dan Assegaf, S. 2016. Analisis Perilaku Penerimaan Edmodo pada Perkuliahan dengan Model UTAUT. *Jurnal Teknosi*, Vol. 2(3): 1-10
- Laudon, Kenneth C. dan Laudon, Jane P. 2017. *Sistem Informasi Manajemen: Mengelola Perusahaan Digital Edisi 13*. Jakarta: Salemba Empat
- Lie, I. dan Sadjarto, R. A. 2013. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Minat Perilaku Wajib Pajak untuk Menggunakan E-Filing. *Jurnal Tax & Accounting Review*, Vol. 3(2): 1-15

- Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-01/PJ/2017 tentang Penyampaian Surat Pemberitahuan Elektronik
- Pertiwi, N. W. D. M. Y dan Ariyanto, Dodik. 2017. Penerapan Model UTAUT2 untuk Menjelaskan Minat dan Perilaku Penggunaan *Mobile Banking* di Kota Denpasar. *E-Jurnal Akuntansi*, ISSN: 2302-8556, Vol. 18(2): 1369-1397
- Prasetyo, B. dan Jannah, L. M. 2010. *Metode Penelitian Kuantitatif: Teori dan Aplikasi*. Jakarta: Rajawali Pers
- Priyatno, D. 2014. *SPSS 22: Pengolahan Data Terpraktis*. Yogyakarta: Andi
- Putranto, A. M. dan Pramudiana, Y. 2015. Pengaruh Faktor-Faktor dalam Modifikasi *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology 2* terhadap Perilaku Konsumen dalam Mengadopsi Layanan *Wifi PT*. XYZ area Jakarta. *E-Proceeding of Management*, Vol. 2(2): 1085-1094
- Rakhmawati, S. dan Isharijadi. 2013. Pengaruh Kepercayaan, Persepsi Kegunaan, Persepsi Kemudahan, dan Persepsi Kenyamanan terhadap Minat Penggunaan Sistem *Internet Banking* pada Nasabah Bank Muamalat Cabang Pembantu Madiun. *Jurnal Akuntansi dan Pendidikan*, Vol. 2(2): 71-84
- Ramdhani, A. B., Rachmawati, I., dan Prabowo, F. S. A. 2017. Pengaruh Adopsi Teknologi Layanan Uang Elektronik Telkomsel Cash Menggunakan Pendekatan UTAUT2. *E- Proceeding of Management*, ISSN: 2355-9357, Vol. 4(1): 53-61
- Read, W., Robertson, N., McQuilken, L. 2011. A Novel Romance: The Technology Acceptance Model with Emotional Attachment. *Australasian Marketing Journal*, 19: 223-229
- Rochaety, E., Z. Faizal R., dan Setyowati, T. 2013. *Sistem Informasi Manajemen Edisi 2*. Jakarta: Mitra Wacana Media
- Sugiyono. 2015. *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D)*. Bandung: Alfabeta
- Sutabri, T. 2012. *Konsep Sistem Informasi*. Yogyakarta: Andi
- Tan, E. and Lau, J. L. 2016. Behavioural Intention to Adopt Mobile Banking Among The Millennial Generation. *Young Consumers*, Vol. 17(1): 18-31
- Tania, I. 2016. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Minat Wajib Pajak dalam Menggunakan Fasilitas E- Filing. *Jurnal Akuntansi*, Vol. 4(2)
- Venkatesh V. and Davis, F. D. 2000. A Theoretical Extension of The Technology Acceptance Model: Four Longitudinal Field Studies. *Management Science*, 46(2): 186-204
- Venkatesh, V., Morris, M. G., Davis, G. B., and Davis., F. D. 2003. User Acceptance of Information Technology: Toward A Unified View. *MIS Quarterly*, Research Article 27: 425-478

- Venkatesh, V., Thong, J. Y. L., Xin, X. 2012. Consumer Acceptance and Use of Information Technology: Extending The Unified Theory of Acceptance and Use of Technology. *MIS Quarterly*, Vol. 36(1): 157-178
- Wibisono, L. T. dan Toly, A. A. 2014. Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Minat Wajib Pajak dalam Penggunaan E- Filing di Surabaya. *Journal Tax & Accounting Review*, Vol 4(1), 1-15
- Yahya, M., Nadzar, F., Rahman, B. A. 2012. Examining User Acceptance of E-Syariah Portal Among Syariah Users in Malaysia. *Procedia – Social and Behavioral Sciences* 67: 349-359
- Yusuf, M. 2014. *Metode Penelitian: Kuantitatif, Kualitatif, dan Penelitian Gabungan*. Jakarta: Prenadamedia Group

## Lampiran 1. Kuisisioner Penelitian

### KUISISIONER PENELITIAN



No. Kuisisioner:

Kepada Yth.

Bapak/ Ibu

Di tempat

Dengan Hormat,

Saya adalah Mahasiswa Program S1 Perpajakan Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya yang saat ini sedang melakukan penelitian mengenai Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Minat Perilaku Wajib Pajak dalam Menggunakan *E-Filing* (Studi pada Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Malang Raya). *E-Filing* yang dimaksud dalam penelitian ini adalah suatu cara penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) secara elektronik yang dilakukan secara *online* dan *real time* melalui internet pada *website* DJP atau penyedia layanan elektronik (ASP). Penelitian ini merupakan syarat untuk kelulusan jenjang Pendidikan S1 Perpajakan. Peneliti menjaga kerahasiaan individu dan perusahaan. Data yang diolah dalam penelitian ini tidak menunjukkan identitas individu maupun data perusahaan.

Bapak/ Ibu/ Saudara yang menggunakan *e-filing* dalam pelaporan SPT merupakan responden peneliti. Kesuksesan penelitian ini sangat tergantung atas kesediaan Bapak/ Ibu/ Saudara menjadi partisipan. Oleh karena itu, peneliti berharap kesediaan Bapak/ Ibu/ Saudara untuk berpartisipasi dan mengisi kuisisioner penelitian yang saya lampirkan. Atas bantuan Bapak/ Ibu/ Saudara saya ucapkan terima kasih.

Hormat saya,

Yuliarta Kurnia Pramai Sella

**IDENTITAS RESPONDEN**

**Berikan tanda centang (V) pada kotak yang sesuai dengan data diri anda:**

- Jenis Wajib Pajak :  Orang Pribadi  Badan
- Jenis Kelamin :  Laki-laki  Perempuan
- Umur :  Dibawah 20 tahun  
 20-30 tahun  
 31-40 tahun  
 41-50 tahun  
 51-60 tahun  
 Diatas 60 tahun
- Pendidikan Terakhir :  SMA  
 Diploma  
 S1  
 S2  
 S3  
 Lainnya: .....
- Pekerjaan :  ASN/TNI/POLRI  
 Swasta  
 Wiraswasta  
 Lainnya: .....
- Lama menggunakan *e-filing* :  < 1 tahun  
 1-2 tahun  
 2-3 tahun  
 >3 tahun

***E-Filing* merupakan suatu cara penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) secara elektronik yang dilakukan secara *online* dan *real time* melalui internet pada *website* DJP atau penyedia layanan elektronik (ASP).**

Bapak/ Ibu atau Sdr/ Sdri dapat memberikan jawaban dengan memberikan tanda centang (V) atau silang (X) pada kolom yang tersedia berdasarkan dari apa yang dialami dengan petunjuk sebagai berikut:

Sangat Tidak Setuju : STS (1)

Tidak Setuju : TS (2)

Ragu-Ragu/ Netral : N (3)

Setuju : S (4)

Sangat Setuju : SS (5)

#### 1. Persepsi Kegunaan

Persepsi kegunaan diartikan sebagai suatu tingkatan kepercayaan Wajib Pajak bahwa dengan menggunakan *e-filing* dapat memudahkan dan membantu Wajib Pajak dalam melaporkan SPT.

No.	Pernyataan	1	2	3	4	5
		STS	TS	N	S	SS
1.	<i>E-Filing</i> memungkinkan saya untuk menyelesaikan pelaporan SPT dengan lebih cepat					
2.	Menggunakan <i>e-filing</i> dapat meningkatkan kinerja saya dalam melaporkan SPT					
3.	Menggunakan <i>e-filing</i> dapat meningkatkan produktivitas saya dalam melaporkan SPT					
4.	Menggunakan <i>e-filing</i> dapat meningkatkan efektivitas saya dalam melaporkan SPT					
5.	Dengan menggunakan <i>e-filing</i> saya merasa lebih mudah dalam melakukan pelaporan SPT					
6.	Saya menemukan bahwa <i>e-filing</i> berguna dalam melakukan pelaporan SPT					

## 2. Persepsi Kemudahan

Persepsi kemudahan diartikan sebagai sejauh mana Wajib Pajak percaya bahwa menggunakan *e-filing* akan bebas dari usaha.

No	Pernyataan	1	2	3	4	5
		STS	TS	N	S	SS
1.	Saya merasa mudah untuk belajar mengoperasikan <i>e-filing</i>					
2.	Saya merasa mudah untuk melakukan apa yang saya inginkan dengan <i>e-filing</i>					
3.	Saya merasa jelas dan mengerti tentang tata cara pelaporan SPT menggunakan <i>e-filing</i>					
4.	Saya merasa fleksibel dalam menggunakan <i>e-filing</i>					
5.	Saya merasa <i>e-filing</i> membuat saya mudah menjadi terampil dalam melakukan pelaporan SPT					
6.	Saya merasa <i>e-filing</i> mudah digunakan dalam melakukan pelaporan SPT					

## 3. Pengaruh Sosial

Pengaruh sosial diartikan sejauh mana seorang Wajib Pajak mempersepsikan kepentingan yang dipercaya oleh orang-orang lain yang akan mempengaruhinya menggunakan sistem *e-filing*.

No.	Pernyataan	1	2	3	4	5
		STS	TS	N	S	SS
1.	Orang-orang yang penting bagi saya beranggapan bahwa saya harus menggunakan <i>e-filing</i>					
2.	Orang yang mempengaruhi kebiasaan saya beranggapan bahwa saya harus menggunakan <i>e-filing</i>					
3.	Orang-orang yang pendapatnya saya hargai lebih suka saya menggunakan <i>e-filing</i>					

## 4. Kondisi Fasilitas

Kondisi fasilitas diartikan sejauh mana Wajib Pajak percaya bahwa infrastruktur organisasional dan teknikal tersedia untuk mendukung sistem *e-filing*.

No.	Pernyataan	1	2	3	4	5
		STS	TS	N	S	SS
1.	Saya memiliki fasilitas yang memadai untuk menggunakan <i>e-filing</i> (misal: komputer, laptop, internet, dsb)					
2.	Saya memiliki pengetahuan yang diperlukan untuk menggunakan <i>e-filing</i>					
3.	<i>E-Filing</i> kompatibel dengan sistem lain yang saya					

No.	Pernyataan	1	2	3	4	5
		STS	TS	N	S	SS
	gunakan					
4.	Saya mendapatkan bantuan dari orang lain ketika saya mengalami kesulitan dalam menggunakan <i>e-filing</i>					

## 5. Nilai Harga

Nilai harga digunakan untuk menggambarkan kesesuaian antara biaya yang dikeluarkan untuk menggunakan sistem dan manfaat yang bisa didapat.

No.	Pernyataan	1	2	3	4	5
		STS	TS	N	S	SS
1.	<i>E-Filing</i> memiliki harga yang terjangkau (misal: biaya internet)					
2.	Jika harus membayar, <i>e-filing</i> memiliki harga yang sesuai					
3.	Dengan harga saat ini, <i>e-filing</i> memberikan harga yang baik					

## 6. Minat Perilaku

Minat perilaku diartikan sebagai keinginan Wajib Pajak untuk menggunakan *e-filing*.

No.	Pernyataan	1	2	3	4	5
		STS	TS	N	S	SS
1.	Saya berniat menggunakan <i>e-filing</i> untuk melakukan pelaporan SPT					
2.	Saya cenderung menggunakan <i>e-filing</i> untuk melakukan pelaporan SPT					
3.	Saya memprediksi bahwa saya akan menggunakan <i>e-filing</i> secara teratur untuk melaporkan SPT					
4.	Saya berniat menggunakan <i>e-filing</i> secara teratur di masa depan					

**TERIMAKASIH ATAS PARTISIPASINYA.**

## Lampiran 2. Distribusi Frekuensi Jawaban

### 1. Frekuensi Jawaban Persepsi Kegunaan (X1)

Statistics

		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6
N	Valid	257	257	257	257	257	257
	Missing	0	0	0	0	0	0
Mean		4,366	4,307	4,237	4,331	4,307	4,389

X1.1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1,0	1	,4	,4	,4
	2,0	1	,4	,4	,8
	3,0	11	4,3	4,3	5,1
	4,0	134	52,1	52,1	57,2
	5,0	110	42,8	42,8	100,0
	Total	257	100,0	100,0	

X1.2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2,0	1	,4	,4	,4
	3,0	21	8,2	8,2	8,6
	4,0	133	51,8	51,8	60,3
	5,0	102	39,7	39,7	100,0
	Total	257	100,0	100,0	

**X1.3**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2,0	3	1,2	1,2	1,2
	3,0	21	8,2	8,2	9,3
	4,0	145	56,4	56,4	65,8
	5,0	88	34,2	34,2	100,0
	Total	257	100,0	100,0	

**X1.4**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2,0	2	,8	,8	,8
	3,0	15	5,8	5,8	6,6
	4,0	136	52,9	52,9	59,5
	5,0	104	40,5	40,5	100,0
	Total	257	100,0	100,0	

**X1.5**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1,0	1	,4	,4	,4
	2,0	2	,8	,8	1,2
	3,0	18	7,0	7,0	8,2
	4,0	132	51,4	51,4	59,5
	5,0	104	40,5	40,5	100,0
	Total	257	100,0	100,0	

**X1.6**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2,0	1	,4	,4	,4
	3,0	16	6,2	6,2	6,6
	4,0	122	47,5	47,5	54,1
	5,0	118	45,9	45,9	100,0
	Total	257	100,0	100,0	

**2. Frekuensi Jawaban Persepsi Kemudahan (X2)****Statistics**

		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6
N	Valid	257	257	257	257	257	257
	Missing	0	0	0	0	0	0
Mean		3,759	3,759	3,821	3,891	3,930	4,027

**X2.1**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1,0	4	1,6	1,6	1,6
	2,0	24	9,3	9,3	10,9
	3,0	45	17,5	17,5	28,4
	4,0	141	54,9	54,9	83,3
	5,0	43	16,7	16,7	100,0
	Total	257	100,0	100,0	

**X2.2**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1,0	4	1,6	1,6	1,6
	2,0	19	7,4	7,4	8,9
	3,0	52	20,2	20,2	29,2
	4,0	142	55,3	55,3	84,4
	5,0	40	15,6	15,6	100,0
	Total	257	100,0	100,0	

**X2.3**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1,0	3	1,2	1,2	1,2
	2,0	16	6,2	6,2	7,4
	3,0	47	18,3	18,3	25,7
	4,0	149	58,0	58,0	83,7
	5,0	42	16,3	16,3	100,0
	Total	257	100,0	100,0	

**X2.4**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1,0	2	,8	,8	,8
	2,0	12	4,7	4,7	5,4
	3,0	50	19,5	19,5	24,9
	4,0	141	54,9	54,9	79,8
	5,0	52	20,2	20,2	100,0
	Total	257	100,0	100,0	

**X2.5**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1,0	1	,4	,4	,4
	2,0	13	5,1	5,1	5,4
	3,0	45	17,5	17,5	23,0
	4,0	142	55,3	55,3	78,2
	5,0	56	21,8	21,8	100,0
	Total	257	100,0	100,0	

**X2.6**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1,0	3	1,2	1,2	1,2
	2,0	14	5,4	5,4	6,6
	3,0	27	10,5	10,5	17,1
	4,0	142	55,3	55,3	72,4
	5,0	71	27,6	27,6	100,0
	Total	257	100,0	100,0	

**3. Frekuensi Jawaban Pengaruh Sosial (X3)****Statistics**

		X3.1	X3.2	X3.3
N	Valid	257	257	257
	Missing	0	0	0
Mean		3,728	3,623	3,728

**X3.1**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1,0	1	,4	,4	,4
	2,0	18	7,0	7,0	7,4
	3,0	73	28,4	28,4	35,8
	4,0	123	47,9	47,9	83,7
	5,0	42	16,3	16,3	100,0
	Total	257	100,0	100,0	

**X3.2**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1,0	1	,4	,4	,4
	2,0	31	12,1	12,1	12,5
	3,0	72	28,0	28,0	40,5
	4,0	113	44,0	44,0	84,4
	5,0	40	15,6	15,6	100,0
	Total	257	100,0	100,0	

**X3.3**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2,0	17	6,6	6,6	6,6
	3,0	73	28,4	28,4	35,0
	4,0	130	50,6	50,6	85,6
	5,0	37	14,4	14,4	100,0
	Total	257	100,0	100,0	

#### 4. Frekuensi Jawaban Kondisi Fasilitas (X4)

##### Statistics

		X4.1	X4.2	X4.3	X4.4
N	Valid	257	257	257	257
	Missing	0	0	0	0
Mean		4,249	3,907	3,802	3,977

##### X4.1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1,0	1	,4	,4	,4
	2,0	8	3,1	3,1	3,5
	3,0	13	5,1	5,1	8,6
	4,0	139	54,1	54,1	62,6
	5,0	96	37,4	37,4	100,0
	Total	257	100,0	100,0	

##### X4.2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1,0	1	,4	,4	,4
	2,0	14	5,4	5,4	5,8
	3,0	47	18,3	18,3	24,1
	4,0	141	54,9	54,9	79,0
	5,0	54	21,0	21,0	100,0
	Total	257	100,0	100,0	

**X4.3**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1,0	3	1,2	1,2	1,2
	2,0	12	4,7	4,7	5,8
	3,0	70	27,2	27,2	33,1
	4,0	120	46,7	46,7	79,8
	5,0	52	20,2	20,2	100,0
	Total	257	100,0	100,0	

**X4.4**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1,0	3	1,2	1,2	1,2
	2,0	18	7,0	7,0	8,2
	3,0	29	11,3	11,3	19,5
	4,0	139	54,1	54,1	73,5
	5,0	68	26,5	26,5	100,0
	Total	257	100,0	100,0	

**5. Frekuensi Jawaban Nilai Harga (X5)****Statistics**

		X5.1	X5.2	X5.3
N	Valid	257	257	257
	Missing	0	0	0
Mean		4,027	3,615	3,798

**X5.1**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2,0	8	3,1	3,1	3,1
	3,0	38	14,8	14,8	17,9
	4,0	150	58,4	58,4	76,3
	5,0	61	23,7	23,7	100,0
	Total	257	100,0	100,0	

**X5.2**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1,0	10	3,9	3,9	3,9
	2,0	22	8,6	8,6	12,5
	3,0	62	24,1	24,1	36,6
	4,0	126	49,0	49,0	85,6
	5,0	37	14,4	14,4	100,0
	Total	257	100,0	100,0	

**X5.3**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1,0	3	1,2	1,2	1,2
	2,0	13	5,1	5,1	6,2
	3,0	66	25,7	25,7	31,9
	4,0	126	49,0	49,0	80,9
	5,0	49	19,1	19,1	100,0
	Total	257	100,0	100,0	

## 6. Frekuensi Jawaban Minat Perilaku (Y)

Statistics

		Y1	Y2	Y3	Y4
N	Valid	257	257	257	257
	Missing	0	0	0	0
Mean		4,253	4,179	4,148	4,167

Y1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2,0	3	1,2	1,2	1,2
	3,0	15	5,8	5,8	7,0
	4,0	153	59,5	59,5	66,5
	5,0	86	33,5	33,5	100,0
	Total	257	100,0	100,0	

Y2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2,0	4	1,6	1,6	1,6
	3,0	28	10,9	10,9	12,5
	4,0	143	55,6	55,6	68,1
	5,0	82	31,9	31,9	100,0
	Total	257	100,0	100,0	

Y3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2,0	5	1,9	1,9	1,9
	3,0	32	12,5	12,5	14,4
	4,0	140	54,5	54,5	68,9
	5,0	80	31,1	31,1	100,0
	Total	257	100,0	100,0	

## Y4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1,0	1	,4	,4	,4
	2,0	4	1,6	1,6	1,9
	3,0	27	10,5	10,5	12,5
	4,0	144	56,0	56,0	68,5
	5,0	81	31,5	31,5	100,0
	Total	257	100,0	100,0	

### Lampiran 3. Hasil Uji Validitas

#### 1. Persepsi Kegunaan (X1)

		Correlations						
		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	Total X1
X1.1	Pearson Correlation	1	,792**	,696**	,805**	,693**	,669**	,898**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	257	257	257	257	257	257	257
X1.2	Pearson Correlation	,792**	1	,758**	,753**	,642**	,647**	,887**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,000	,000	,000
	N	257	257	257	257	257	257	257
X1.3	Pearson Correlation	,696**	,758**	1	,700**	,590**	,606**	,841**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,000	,000	,000
	N	257	257	257	257	257	257	257
X1.4	Pearson Correlation	,805**	,753**	,700**	1	,731**	,676**	,901**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000		,000	,000	,000
	N	257	257	257	257	257	257	257
X1.5	Pearson Correlation	,693**	,642**	,590**	,731**	1	,631**	,832**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000		,000	,000
	N	257	257	257	257	257	257	257
X1.6	Pearson Correlation	,669**	,647**	,606**	,676**	,631**	1	,816**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000		,000
	N	257	257	257	257	257	257	257
Total X1	Pearson Correlation	,898**	,887**	,841**	,901**	,832**	,816**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	257	257	257	257	257	257	257

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

## 2. Persepsi Kemudahan (X2)

### Correlations

	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	Total X2
X2.1 Pearson Correlation	1	,772**	,756**	,632**	,637**	,616**	,856**
Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,000	,000	,000
N	257	257	257	257	257	257	257
X2.2 Pearson Correlation	,772**	1	,721**	,704**	,675**	,637**	,871**
Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,000	,000	,000
N	257	257	257	257	257	257	257
X2.3 Pearson Correlation	,756**	,721**	1	,748**	,703**	,671**	,885**
Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,000	,000	,000
N	257	257	257	257	257	257	257
X2.4 Pearson Correlation	,632**	,704**	,748**	1	,774**	,705**	,875**
Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000		,000	,000	,000
N	257	257	257	257	257	257	257
X2.5 Pearson Correlation	,637**	,675**	,703**	,774**	1	,730**	,866**
Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000		,000	,000
N	257	257	257	257	257	257	257
X2.6 Pearson Correlation	,616**	,637**	,671**	,705**	,730**	1	,838**
Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000		,000
N	257	257	257	257	257	257	257
Total X2 Pearson Correlation	,856**	,871**	,885**	,875**	,866**	,838**	1
Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	
N	257	257	257	257	257	257	257

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

### 3. Pengaruh Sosial (X3)

#### Correlations

		X3.1	X3.2	X3.3	Total X3
X3.1	Pearson Correlation	1	,743**	,763**	,909**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000
	N	257	257	257	257
X3.2	Pearson Correlation	,743**	1	,778**	,922**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000
	N	257	257	257	257
X3.3	Pearson Correlation	,763**	,778**	1	,919**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000
	N	257	257	257	257
Total X3	Pearson Correlation	,909**	,922**	,919**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	
	N	257	257	257	257

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

#### 4. Kondisi Fasilitas (X4)

##### Correlations

		X4.1	X4.2	X4.3	X4.4	Total X4
X4.1	Pearson Correlation	1	,520**	,377**	,182**	,682**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,003	,000
	N	257	257	257	257	257
X4.2	Pearson Correlation	,520**	1	,653**	,209**	,806**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,001	,000
	N	257	257	257	257	257
X4.3	Pearson Correlation	,377**	,653**	1	,339**	,819**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,000
	N	257	257	257	257	257
X4.4	Pearson Correlation	,182**	,209**	,339**	1	,616**
	Sig. (2-tailed)	,003	,001	,000		,000
	N	257	257	257	257	257
Total X4	Pearson Correlation	,682**	,806**	,819**	,616**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	
	N	257	257	257	257	257

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

## 5. Nilai Harga (X5)

### Correlations

		X5.1	X5.2	X5.3	Total X5
X5.1	Pearson Correlation	1	,530**	,661**	,813**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000
	N	257	257	257	257
X5.2	Pearson Correlation	,530**	1	,697**	,880**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000
	N	257	257	257	257
X5.3	Pearson Correlation	,661**	,697**	1	,906**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000
	N	257	257	257	257
Total X5	Pearson Correlation	,813**	,880**	,906**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	
	N	257	257	257	257

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

## 6. Minat Perilaku (Y)

### Correlations

		Y1	Y2	Y3	Y4	Total Y4
Y1	Pearson Correlation	1	,810**	,719**	,700**	,891**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,000
	N	257	257	257	257	257
Y2	Pearson Correlation	,810**	1	,764**	,676**	,902**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,000
	N	257	257	257	257	257
Y3	Pearson Correlation	,719**	,764**	1	,798**	,916**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,000
	N	257	257	257	257	257
Y4	Pearson Correlation	,700**	,676**	,798**	1	,887**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000		,000
	N	257	257	257	257	257
Total Y4	Pearson Correlation	,891**	,902**	,916**	,887**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	
	N	257	257	257	257	257

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

## Lampiran 4. Hasil Uji Reliabilitas

### 1. Persepsi Kegunaan (X1)

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,931	6

### 2. Persepsi Kemudahan (X2)

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,932	6

### 3. Pengaruh Sosial (X3)

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,903	3

### 4. Kondisi Fasilitas (X4)

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,706	4

### 5. Nilai Harga (X5)

#### Reliability Statistics

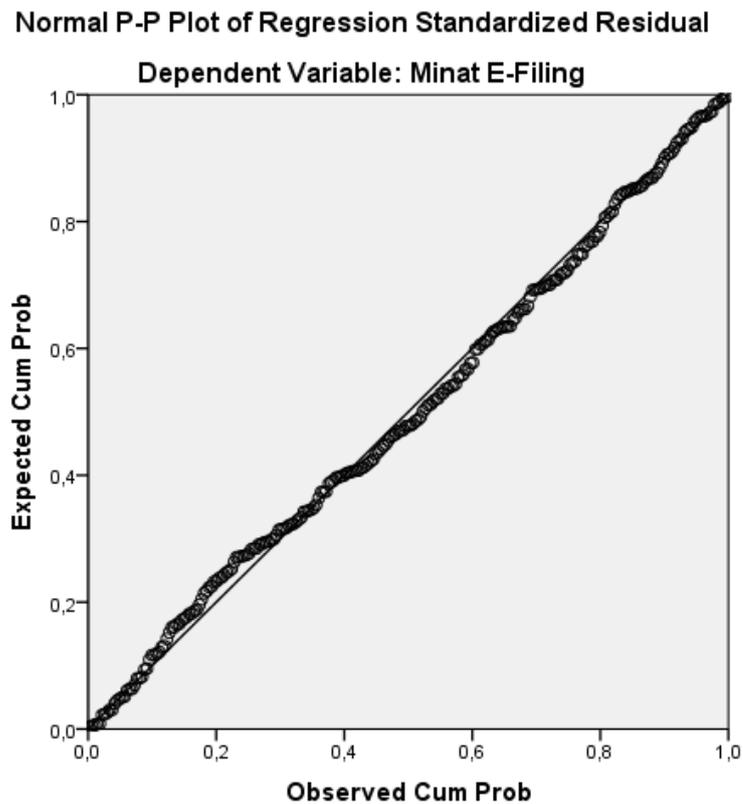
Cronbach's Alpha	N of Items
,829	3

**6. Minat Perilaku (Y)****Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
,920	4

## Lampiran 5. Hasil Uji Asumsi Klasik

### 1. Normalitas



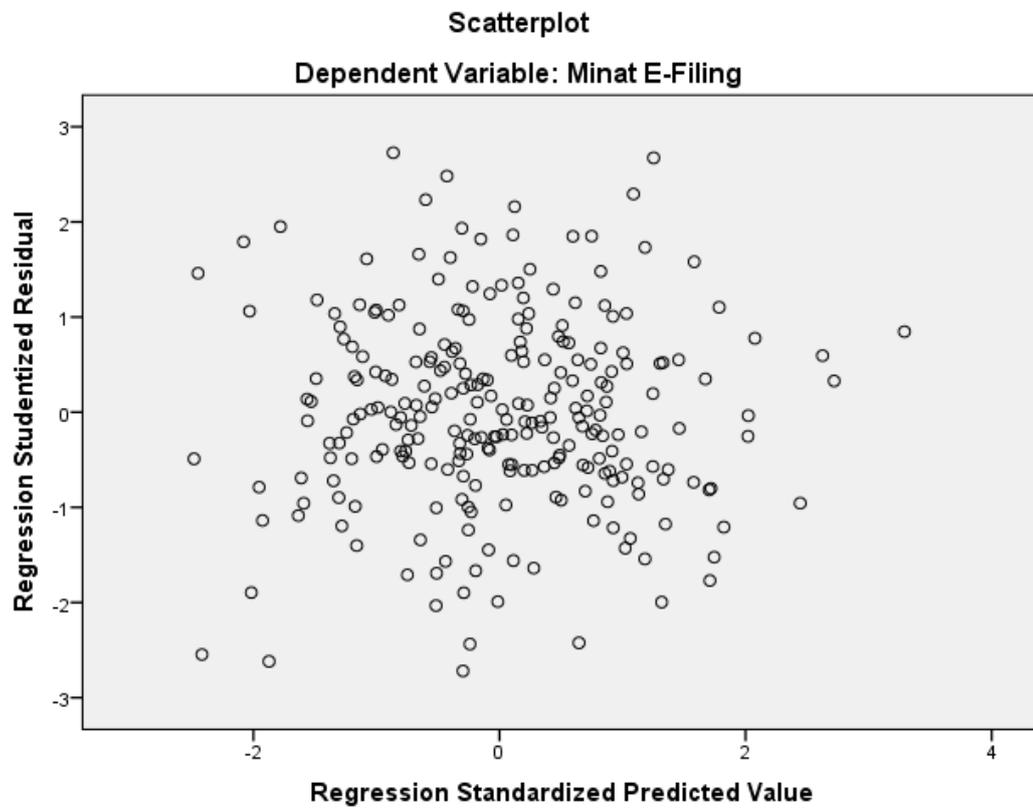
### 2. Multikolinieritas

Coefficients<sup>a</sup>

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	2,152	,929		2,316	,021		
	Total X1	,198	,039	,268	5,046	,000	,930	1,075
	Total X2	,078	,035	,139	2,188	,030	,991	1,009
	Total X3	,118	,057	,113	2,075	,039	,990	1,010
	Total X4	,180	,062	,177	2,896	,004	,975	1,025
	Total X5	,304	,056	,276	5,462	,000	,957	1,045

a. Dependent Variable: Total Y4

### 3. Heteroskedastisitas



## Lampiran 6. Hasil Analisis Regresi Linier Berganda

### 1. Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,732 <sup>a</sup>	,536	,527	1,667

a. Predictors: (Constant), Total X5, Total X1, Total X3, Total X4, Total X2

### 2. Signifikansi Parsial (Uji Statistik t)

Coefficients<sup>a</sup>

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	2,152	,929		2,316	,021		
	Total X1	,198	,039	,268	5,046	,000	,930	1,075
	Total X2	,078	,035	,139	2,188	,030	,991	1,009
	Total X3	,118	,057	,113	2,075	,039	,990	1,010
	Total X4	,180	,062	,177	2,896	,004	,975	1,025
	Total X5	,304	,056	,276	5,462	,000	,957	1,045

a. Dependent Variable: Total Y4

## Lampiran 7. Surat Keterangan Penelitian



**KEMENTERIAN KEUANGAN REPUBLIK INDONESIA**  
**DIREKTORAT JENDERAL PAJAK**  
**KANTOR WILAYAH DJP JAWA TIMUR III**

JALAN LETJEN S. PARMAN No.100MALANGKODE POS 65122  
 TELEPON(0341) 403333 - 403461-62, FAKSIMILE(0341) 403463, SITUS [www.pajak.go.id](http://www.pajak.go.id)  
 LAYANAN INFORMASI DAN PENGADUAN KRING PAJAK 1500200  
 E-MAIL [pengaduan@pajak.go.id](mailto:pengaduan@pajak.go.id), [informasi@pajak.go.id](mailto:informasi@pajak.go.id)

Nomor : S - 292 /WPJ.12/2018 31 Januari 2018  
 Sifat : Segera  
 Lampiran : -  
 Hal : Pemberian Izin Riset  
 a.n.Yuliarta Kurnia Pramai Sella, NPM 145030400111018

Yth. Ketua Program Studi Perpajakan  
 Fakultas Ilmu Administrasi  
 Universitas Brawijaya  
 Jl. MT. Haryono 163, Malang

Sehubungan dengan surat Saudara Nomor 714/UN10.F03.12.12/PN/2018 tanggal 15 Januari 2018 tentang Riset/Survey, atas :

Nama / NPM : Yuliarta Kurnia Pramai Sella / 145030400111018

dengan ini Kantor Wilayah DJP Jawa Timur III memberikan izin kepada mahasiswa yang bersangkutan untuk penelitian dan/atau riset pada KPP Pratama Malang Selatan dan KPP Pratama Batu, sepanjang bahan-bahan keterangan/data yang didapat digunakan untuk keperluan akademis yang tidak untuk dipublikasikan dan tidak menyangkut rahasia jabatan/Negara sebagaimana diatur dalam ketentuan Pasal 34 Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2009 tentang Ketentuan Umum dan Tatacara Perpajakan.

Setelah selesai melaksanakan riset/penelitiannya, mahasiswa yang bersangkutan agar dapat memberikan satu *softcopy* hasil riset/penelitian tersebut untuk menjadi masukan bagi kami. *Softcopy* dimaksud dapat dikirim melalui email ke alamat sebagai berikut: [perpustakaan@pajak.go.id](mailto:perpustakaan@pajak.go.id).

Demikian agar dipergunakan sebagaimana mestinya.

Kepala Kantor,  
  
 Rudy Gunawan Bastari  
 NIP. 196503201992031001

Tembusan :  
 Mahasiswa yang bersangkutan.

Kp.:BD.05/BD.0502

**Lampiran 8. Curriculum Vitae****CURRICULUM VITAE****DATA PRIBADI**

Nama Lengkap	: Yuliarta Kurnia Pramai Sella
Tempat, Tanggal Lahir	: Malang, 13 Mei 1996
Jenis Kelamin	: Perempuan
Agama	: Islam
Alamat	: Jalan Raya Kemantren No. 113 RT.05/RW.02, Purwosari, Pasuruan, Jawa Timur
Email	: yuliasella05@gmail.com
Telepon	: 085330665552

**LATAR BELAKANG PENDIDIKAN**

SDN Purwosari 1	(2002-2008)
SMPN 1 Purwosari	(2008-2011)
SMAN 1 Purwosari	(2011-2014)
Universitas Brawijaya	(2014-2018)

**PENGALAMAN ORGANISASI**

Supervisor – Raja Brawijaya	(2015)
Kestari – Sambut Master Tax	(2015)
CO. Konsumsi – Pemilwa FIA	(2015)
Kestari – October Project	(2016)
Sponsorship – Olimpiade Brawijaya	(2016)
LO – Brawijaya Startup Action	(2016)
Kestari – Bina Desa Mandiri	(2016)
Public Relation – Earth Hour Malang	(2016-2017)
Online Campaign – Earth Hour Malang	(2017-2018)
Relawan Pajak Dirjen Pajak (DJP)	(2018)

**KARYA ILMIAH**

Laporan Magang – KPP Madya Malang
Skripsi – Universitas Brawijaya