

**PENGARUH PERSEPSI KEBERMANFAATAN,  
PERSEPSI KEMUDAHAN PENGGUNAAN DAN  
PERSEPSI KONTROL PERILAKU TERHADAP MINAT  
PENGGUNAAN *E-FILING***

**(STUDI PADA WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI YANG  
TERDAFTAR DI KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA BATU)**

**SKRIPSI**

**Diajukan Untuk Menempuh Ujian Sarjana  
Pada Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya**

**ARTICHA MEILANIA DARANANDA  
NIM. 145030407111014**



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

**2018**

**TANDA PENGESAHAN SKRIPSI**

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

Hari : Rabu

Tanggal : 30 Mei 2018

Jam : 11.00

Skripsi atas nama : Articha Meilania Darananda

Judul : Pengaruh Persepsi Kebermanfaatan, Persepsi Kemudahan Penggunaan Dan Persepsi Kontrol Perilaku Terhadap Minat Penggunaan *E-Filing* (Studi pada Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Batu)

dan dinyatakan

**LULUS**

**MAJELIS PENGUJI**

Ketua,



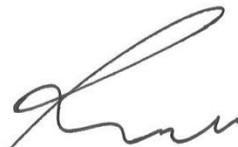
**Latifah Hanum, S.E., MSA., Ak**  
**NIK. 2014058406172001**

Anggota,



**Saparila Worokinasih, Dr, S.Sos, M.Si**  
**NIP. 19750305 200604 2 001**

Anggota,



**Priandhita Sukowidyanti A, SE., MSA, AK**  
**NIP. 19861117 201504 2 002**



**KEMENTERIAN RISET TEKNOLOGI DAN PENDIDIKANTINGGI  
UNIVERSITAS BRAWIJAYA  
FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI**

Jl. MT. Haryono 163, Malang 65145, Indonesia  
Telp. : +62-341-553737, 568914, 558226 Fax : +62-341-558227  
http://fia.ub.ac.id E-mail: fia@ub.ac.id

**PERSETUJUAN KOMISI PENGUJI**

Dengan ini menyatakan menjadi **penguji** mahasiswa yang tertera sebagai berikut :

Nama : Articha Meilania Darananda  
NIM : 145030407111014  
Program Studi : Perpajakan  
Judul Skripsi : Pengaruh Persepsi Kebermanfaatan, Persepsi Kemudahan Penggunaan Dan Persepsi Kontrol Perilaku Terhadap Minat Penggunaan *E-Filing* (Studi Pada Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Tendaftar Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Batu)  
Akan Melaksanakan Ujian Skripsi Pada:  
Hari : Rabu  
Tanggal : 30 Mei 2018  
Pukul : 11.00-12.00  
Tempat : Ruang Ujian Lantai 6 Gedung B FIA UB

No.	Nama Komisi Penguji	Pembimbing	Tanda Tangan	Tanggal
1.	Latifah Hanum, S.E., MSA., Ak	Ketua		28/05 '2018.
2.	Saparila Worokinasih, Dr, S.Sos, M.Si	Anggota		28/ 2018
3.	Priandhita Sukowidyanti A, SE., MSA. AK	Anggota		28 Mei 2018.

Formulir dibuat rangkap 2 untuk :

1. Mahasiswa
2. Jurusan/Program Studi



## PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Saya Articha Meilania Darananda menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa sepanjang pengetahuan saya, didalam naskah skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah ada diajukan oleh pihak lain untuk mendapatkan suatu gelar atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dari makalah ini dan disebut dalam kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata didalam 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, 09 Mei 2018



Articha Meilania Darananda

**CURRICULUM VITAE**  
**ARTICHA MEILANIA DARANANDA**

**IDENTITAS DIRI**

---

Nama : Articha Meilania Darananda  
Tempat Lahir : Serukam  
Tanggal Lahir : 12 Mei 1996  
Jenis Kelamin : Wanita  
Agama : Katolik  
Pekerjaan : Mahasiswa  
Alamat : Jalan Juang km.2 Nanga Pinoh Melawi-Kalimantan Barat  
Email : [Artichadarananda@gmail.com](mailto:Artichadarananda@gmail.com)  
NO. HP : 081347532433



**Riwayat Pendidikan**

---

2001-2002	TK Bhayangkari Sintang, Kalimantan Barat
2002-2008	SD Yos Sudarso Nanga Pinoh, Kalimantan Barat
2008-2011	SMP Negeri 1 Nanga Pinoh, Kalimantan Barat
2011-2014	SMAK Makedonia Ngabang, Kalimantan Barat
2014-2018	Perpajakan, Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Brawijaya Malang

## RINGKASAN

Articha Meilania Darananda. 2018. Pengaruh Persepsi Kebermanfaatan, Persepsi Kemudahan Penggunaan Dan Persepsi Kontrol Perilaku Terhadap Minat Penggunaan *E-Filing* (Studi pada Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Batu). Latifah Hanum, S.E., MSA., Ak.

---

Pajak merupakan salah satu penerimaan negara yang paling besar di Indonesia. Penerimaan sektor pajak berperan penting dalam meningkatkan derajat hidup masyarakatnya di Indonesia menuju kesejahteraan. Demi tercapainya kesejahteraan rakyat, maka Direktorat Jendral Pajak mengupayakan cara-cara untuk memperoleh penerimaan yang maksimal dari sektor pajak. Salah satu cara yang dilakukan yakni terkait dengan aplikasi teknologi informasi dalam sistem perpajakan.

Wujud nyata penerapan teknologi informasi yaitu dengan dilaksanakannya jenis pelayanan baru kepada Wajib Pajak yakni berupa layanan penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) dan penyampaian perpanjangan SPT Tahunan berbasis elektronik melalui *electronic filing*. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh persepsi kebermanfaatan, persepsi kemudahan penggunaan, dan persepsi kontrol perilaku terhadap minat penggunaan *e-filing* di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Batu.

Hasil analisis dengan menggunakan konsep regresi linear berganda menjelaskan bahwa persepsi kebermanfaatan dan persepsi kontrol perilaku berpengaruh secara parsial terhadap minat Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Batu dalam menggunakan sistem *e-filing* untuk melaporkan SPT Tahunannya. Sebaliknya, persepsi kemudahan penggunaan tidak berpengaruh secara parsial terhadap minat Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Batu dalam menggunakan sistem *e-filing* untuk melaporkan SPT Tahunannya.

Rekomendasi yang dapat peneliti berikan adalah Direktorat Jenderal Pajak diharapkan untuk mengupayakan sistem *e-filing* yang lebih mudah dan lebih sederhana, sehingga dapat menarik perhatian Wajib Pajak untuk menggunakan sistem *e-filing*, Kantor Pelayanan Pajak Pratama Batu lebih meningkatkan penyuluhan dan sosialisasi tentang *e-filing* agar semakin banyak Wajib Pajak yang tidak kesulitan dalam menggunakan *e-filing*. Diharapkan juga kepada penelitian selanjutnya agar memperluas lingkup penelitian dan menambahkan jumlah sampel atau memakai teknik analisis yang berbeda sehingga diharapkan dapat menghasilkan temuan yang memberikan gambaran yang lebih spesifik terhadap peningkatan jumlah Wajib Pajak pengguna sistem *e-filing*.

## SUMMARY

Articha Meilania Darananda. 2018. The Effect of Perception of Effectiveness, Perception of Ease of Use And Perception of Behavior Control on Interest Using E-Filing (Study on Individual Taxpayers registered in Primary Tax Office of Batu). Latifah Hanum, S.E., MSA., Ak.

---

Tax is one of the largest state revenues in Indonesia. Tax revenue plays an important role in improving the level of life of the people in Indonesia towards prosperity. For the sake of achieving the welfare of the people, the Directorate General of Taxes seek ways to obtain maximum revenue from the tax sector. One way to do that is related to the application of information technology in the tax system.

The real form application of information technology is the implementation of new types of services to the Taxpayer in the form of delivery service Notification Letter (SPT) and the delivery of the extension of electronic annual based SPT through electronic filing. This study aims to determine the influence of perceptions of usability, perceptions of ease of use, and perceptions of behavioral control over interest in the use of e-filing in the Tax Office Pratama Batu.

The result of analysis by using the concept of multiple linear regression explains that perception of usage use and perception of behavior control influence partially to interest of Individual Taxpayer in KPP Pratama Batu in using system e-filing to report its Annual Tax Return. Otherwise perception ease of use has no influence partially to interest of Individual Taxpayer in KPP Pratama Batu in using system e-filing to report its Annual Tax Return.

Recommendations that researchers can provide are the Directorate General of Taxes are expected to seek e-filing system easier and simpler, to attract the taxpayer's attention to use e-filing system, Primary Tax Office Batu further improve counseling and dissemination of e-filing so that more and more Taxpayers have no difficulty in using e-filing. It is also desirable to further research to expand the scope of the study and add the number of samples or use different analytical techniques so that it is expected to produce findings that provide a more specific picture of the increasing number of taxpayers of users of e-filing systems.

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur peneliti panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat dan anugrahNya, sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul **“Pengaruh Persepsi Kebermanfaatan, Persepsi Kemudahan Penggunaan Dan Persepsi Kontrol Perilaku Terhadap Minat Penggunaan *E-Filing*”**. Skripsi ini merupakan tugas akhir yang diajukan untuk memenuhi syarat dalam memperoleh gelar Sarjana Perpajakan pada Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya.

Penulis 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 terimakasih kepada yang terhormat:

1. Bapak Prof. Dr. Ir. Mohammad Bisri, MS, selaku Rektor Universitas Brawijaya.
2. Bapak Prof. Dr. Dra. Bambang Supriyono, MS, selaku Dekan Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya.
3. Bapak Dr. Drs. Mochammad Al Musadieq, MBA, selaku Ketua Jurusan Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya.
4. Ibu Saparila Worokinasih, Dr, S.Sos, M.Si, selaku Ketua Program Studi Perpajakan Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya.

5. Ibu Latifah Hanum, S.E., MSA, Ak selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang sudah seperti orangtua kedua bagi peneliti yang telah sangat sabar mendampingi, meluangkan waktu untuk membimbing dan memberikan saran yang bermanfaat bagi peneliti, sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
6. Seluruh dosen Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya yang telah memberikan ilmu kepada peneliti dari semester I-VIII.
7. Kepala Kantor Pelayanan Pajak Pratama Batu yang telah memberikan kesempatan peneliti untuk melakukan penelitian di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Batu.
8. Seluruh staff dan karyawan Kantor Pelayanan Pajak Pratama Batu atas bimbingan dan bantuannya selama kegiatan penelitian berlangsung.
9. Seluruh Responden atas kesediannya untuk mengisi kuesioner karena tanpa bantuan para Responden peneliti ini tidak akan dapat berjalan dengan lancar.
10. Teristimewa kepada kedua orangtua saya Bapak Paulus dan Ibu Petronella yang tak henti-hentinya selalu mendoakan peneliti dalam perjuangan meraih toga ini. Terimakasih telah menjadi best supporter, call emergency, best advicer & listener untuk saya sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
11. Seluruh keluarga yang tidak dapat peneliti sebutkan satu persatu yang telah senantiasa mendoakan dan mendukung peneliti untuk menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
12. Ngecipirit gengs (Ainunizah Avrilia A, Ryandi Ciputra, Yasmin Zerlinda A.A, Malvin Krisna, Amelia Dwi S, Firman Nur Hakim, Faizal Izzat) yang telah

membantu dalam proses skripsi ini sampai selesai. Sukses untuk kalian semua. Aku akan merindukan kalian (luv) (hiks).

13. Snazzy (Patrisia Aryanti M, Siska Kristiani, Windy Ananda dan Silvia A. Lubis) yang telah berbagi cerita dengan penulis memberikan semangat serta dukungan. Terimakasih untuk nasihat-nasihat yang telah kalian berikan. “Menasehati karena mengasihani bukan menghakimi” ku menyayangi kalian.
14. Bella Citra Dewi cewe mungil yang lebih dewasa dari aku, terimakasih telah mendengar setiap curahan hatiku dan nasehat darimu, terimakasih telah menjadi tempat curhat terbaikku.
15. Semua teman-teman Perpajakan Angkatan 2014 khususnya yang telah mengisi lembaran-lembaran cerita masa kuliah penulis. Sukses untuk kalian semua.
16. Untuk seorang yang signifikan dalam perjalananku menuju toga, terimakasih untuk waktumu, terimakasih untuk kasih yang kamu berikan dan terimakasih telah menjadi partner yang selalu ada dalam setiap situasi dan kondisi, aku berharap ketika semuanya akan berubah untuk tidak saling menemani engkau tetap menghargai aku sebagai orang disampingmu yang akan mendukungmu dari jauh (Krisnamurti Sawung Panjali).

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

Malang, 23 April 2018

## DAFTAR ISI

<b>MOTTO .....</b>	<b>Ошибка! Закладка не определена.</b>
<b>TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI .....</b>	<b>Ошибка! Закладка не определена.</b>
<b>TANDA PENGESAHAN SKRIPSI.....</b>	<b>Ошибка! Закладка не определена.</b>
<b>PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI.....</b>	<b>Ошибка! Закладка не определена.</b>
<b>RINGKASAN .....</b>	<b>Ошибка! Закладка не определена.</b>
<b>SUMMARY .....</b>	<b>Ошибка! Закладка не определена.</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>Ошибка! Закладка не определена.</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>1</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>Ошибка! Закладка не определена.</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>Ошибка! Закладка не определена.</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>Ошибка! Закладка не определена.</b>
 <b>BAB I</b>	
<b>PENDAHULUAN.....</b>	<b>Ошибка! Закладка не определена.</b>
A. Latar Belakang .....	<b>Ошибка! Закладка не определена.</b>
B. Perumusan Masalah .....	<b>Ошибка! Закладка не определена.</b>
C. Tujuan Penelitian .....	<b>Ошибка! Закладка не определена.</b>
D. Kontribusi Penelitian .....	<b>Ошибка! Закладка не определена.</b>
E. Sistematika Pembahasan.....	<b>Ошибка! Закладка не определена.</b>
 <b>BAB II</b>	
<b>TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>Ошибка! Закладка не определена.</b>
A. Kajian Empiris .....	<b>Ошибка! Закладка не определена.</b>
1. Ananggadipa (2012).....	<b>Ошибка! Закладка не определена.</b>
2. Ermawati dan Zamrud (2016).....	<b>Ошибка! Закладка не определена.</b>
3. Muhammad (2016).....	<b>Ошибка! Закладка не определена.</b>
4. Mutia, Herawati dan Meihendri (2016).....	<b>Ошибка! Закладка не определена.</b>
5. Sinaga (2017).....	<b>Ошибка! Закладка не определена.</b>
B. Kajian Teoritis .....	<b>Ошибка! Закладка не определена.</b>
1. Teori Sistem Informasi.....	<b>Ошибка! Закладка не определена.</b>

- a. Model Penerimaan Teknologi (*Technology Acceptance Model-TAM*)..... **Ошибка! Закладка не определена.**
- b. Teori Perilaku Direncanakan (*Theory of Planned Behavior- TPB*)  
**Ошибка! Закладка не определена.**
2. Pajak.....**Ошибка! Закладка не определена.**
  - a. Pengertian Pajak..... **Ошибка! Закладка не определена.**
  - b. Fungsi Pajak..... **Ошибка! Закладка не определена.**
3. Administrasi Perpajakan Modern.....**Ошибка! Закладка не определена.**
4. Surat Pemberitahuan (SPT).....**Ошибка! Закладка не определена.**
  - a. Pengertian Surat Pemberitahuan (SPT)..... **Ошибка! Закладка не определена.**
  - b. Fungsi Surat Pemberitahuan (SPT)..... **Ошибка! Закладка не определена.**
  - c. Jenis Surat Pemberitahuan (SPT)..... **Ошибка! Закладка не определена.**
  - d. Batas Waktu Penyampaian SPT..... **Ошибка! Закладка не определена.**
5. Sistem *Elektronic Filing (E-Filing)* ...**Ошибка! Закладка не определена.**
  - a. Pengertian *E-Filing* ..... **Ошибка! Закладка не определена.**
  - b. Syarat Menggunakan *E-Filing* ..... **Ошибка! Закладка не определена.**
  - c. Tujuan Pelaporan SPT secara *E-Filing* ..... **Ошибка! Закладка не определена.**
  - d. Tata Cara Penyampaian dan Perpanjangan SPT Tahunan secara *E-Filing* ..... **Ошибка! Закладка не определена.**
6. Teknologi Informasi.....**Ошибка! Закладка не определена.**
  - a. Pengertian Teknologi Informasi..... **Ошибка! Закладка не определена.**
  - b. Fungsi Teknologi Informasi.. **Ошибка! Закладка не определена.**
  - c. Indikator Teknologi Informasi ..... **Ошибка! Закладка не определена.**
7. Persepsi Kebermanfaatan, Persepsi Kemudahan Penggunaan dan Persepsi Kontrol Perilaku.....**Ошибка! Закладка не определена.**
  - a. Pengertian Persepsi ..... **Ошибка! Закладка не определена.**
  - b. Persepsi Kebermanfaatan ..... **Ошибка! Закладка не определена.**
  - c. Persepsi Kemudahan Penggunaan ..... **Ошибка! Закладка не определена.**
  - d. Persepsi Kontrol Perilaku..... **Ошибка! Закладка не определена.**

8. Minat Penggunaan Sistem *E-Filing* .....**Ошибка! Закладка не определена.**
9. Model Konsep.....**Ошибка! Закладка не определена.**
10. Perumusan Hipotesis.....**Ошибка! Закладка не определена.**
  - a. Pengaruh Persepsi Kebermanfaatan Terhadap Minat Penggunaan *E-filing*..... **Ошибка! Закладка не определена.**
  - b. Pengaruh Persepsi Kemudahan Penggunaan Terhadap Minat Penggunaan *E-filing*. ..... **Ошибка! Закладка не определена.**
  - c. Pengaruh Persepsi Kontrol Perilaku Terhadap Minat Penggunaan *E-filing*..... **Ошибка! Закладка не определена.**

### **BAB III**

#### **METODE PENELITIAN.....Ошибка! Закладка не определена.**

- A. Jenis Penelitian.....**Ошибка! Закладка не определена.**
- B. Lokasi Penelitian.....**Ошибка! Закладка не определена.**
- C. Variabel, Defenisi Operasional dan Skala Pengukuran .**Ошибка! Закладка не определена.**
  1. Variabel.....**Ошибка! Закладка не определена.**
    - a. Variabel *Independen* (X)..... **Ошибка! Закладка не определена.**
    - b. Variabel *Dependen* (Y) ..... **Ошибка! Закладка не определена.**
  2. Defenisi Operasional Variabel .....**Ошибка! Закладка не определена.**
    - a. Persepsi Kebermanfaatan ..... **Ошибка! Закладка не определена.**
    - b. Persepsi Kemudahan Penggunaan ..... **Ошибка! Закладка не определена.**
    - c. Persepsi Kontrol Perilaku..... **Ошибка! Закладка не определена.**
    - d. Minat Pengguna *E-Filing* ..... **Ошибка! Закладка не определена.**
  3. Skala Pengukuran.....**Ошибка! Закладка не определена.**
- D. Populasi dan Sampel .....**Ошибка! Закладка не определена.**
  1. Populasi.....**Ошибка! Закладка не определена.**
  2. Sampel.....**Ошибка! Закладка не определена.**
- E. Data Penelitian .....**Ошибка! Закладка не определена.**
  1. Jenis Data .....**Ошибка! Закладка не определена.**
  2. Sumber Data.....**Ошибка! Закладка не определена.**
    - a. Data Primer ..... **Ошибка! Закладка не определена.**
    - b. Data Sekunder ..... **Ошибка! Закладка не определена.**
  3. Metode Pengumpulan Data.....**Ошибка! Закладка не определена.**
- F. Uji Instrumental Penelitian .....**Ошибка! Закладка не определена.**

1. Uji Validitas ..... **Ошибка! Закладка не определена.**
2. Uji Reliabilitas ..... **Ошибка! Закладка не определена.**
- G. Metode Analisis ..... **Ошибка! Закладка не определена.**
  1. Analisis Data Deskriptif ..... **Ошибка! Закладка не определена.**
  2. Uji Asumsi Klasik ..... **Ошибка! Закладка не определена.**
    - a. Uji Normalitas ..... **Ошибка! Закладка не определена.**
    - b. Uji Multikolinearitas ..... **Ошибка! Закладка не определена.**
    - c. Uji Heteroskedastisitas ..... **Ошибка! Закладка не определена.**
  3. Regresi linear Berganda ..... **Ошибка! Закладка не определена.**
- H. Uji Hipotesis ..... **Ошибка! Закладка не определена.**
  1. Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) ..... **Ошибка! Закладка не определена.**
  2. Uji Signifikansi Parameter (Uji Statistik t) ..... **Ошибка! Закладка не определена.**

#### **BAB IV**

**HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN** ..... **Ошибка! Закладка не определена.**

- A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian ..... **Ошибка! Закладка не определена.**
  1. Sejarah KPP Pratama Batu ..... **Ошибка! Закладка не определена.**
  2. Visi, Misi, Janji dan Motto Pelayanan ..... **Ошибка! Закладка не определена.**
    - a. Visi ..... **Ошибка! Закладка не определена.**
    - b. Misi ..... **Ошибка! Закладка не определена.**
    - c. Janji Pelayanan ..... **Ошибка! Закладка не определена.**
    - d. Motto Pelayanan ..... **Ошибка! Закладка не определена.**
  3. Tugas Pokok dan Fungsi ..... **Ошибка! Закладка не определена.**
    - a. Tugas Pokok ..... **Ошибка! Закладка не определена.**
    - b. Fungsi ..... **Ошибка! Закладка не определена.**
  4. Wilayah Kerja ..... **Ошибка! Закладка не определена.**
  5. Struktur Organisasi ..... **Ошибка! Закладка не определена.**
- B. Gambaran Umum Responden ..... **Ошибка! Закладка не определена.**
  1. Jenis Kelamin Responden ..... **Ошибка! Закладка не определена.**
  2. Pendidikan Terakhir Responden ..... **Ошибка! Закладка не определена.**
  3. Usia Responden ..... **Ошибка! Закладка не определена.**
  4. Lama Menggunakan *E-Filing* ..... **Ошибка! Закладка не определена.**
- C. Deskripsi Distribusi Frekuensi Variabel .. **Ошибка! Закладка не определена.**

1. Deskripsi variabel kebermanfaatan ( $X_1$ ) ..... **Ошибка! Закладка не определена.**
  2. Distribusi Frekuensi Variabel Kemudahan Penggunaan ( $X_2$ )..... **Ошибка! Закладка не определена.**
  3. Distribusi Frekuensi Variabel Kontrol Perilaku ( $X_3$ ). **Ошибка! Закладка не определена.**
  4. Deskripsi variabel Minat Penggunaan *E-filing* ( $Y$ ).... **Ошибка! Закладка не определена.**
- D. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas.....**Ошибка! Закладка не определена.**
1. Uji Validitas .....**Ошибка! Закладка не определена.**
  2. Uji Reliabilitas .....**Ошибка! Закладка не определена.**
- E. Hasil Uji Asumsi Klasik .....**Ошибка! Закладка не определена.**
1. Hasil Uji Normalitas .....**Ошибка! Закладка не определена.**
  2. Hasil Uji Multikolinearitas.....**Ошибка! Закладка не определена.**
  3. Hasil Uji Heterokedastisitas.....**Ошибка! Закладка не определена.**
- F. Analisis Regresi Berganda.....**Ошибка! Закладка не определена.**
- G. Pengujian Hipotesis .....**Ошибка! Закладка не определена.**
1. Uji Koefisien Determinan ( $R^2$ ).....**Ошибка! Закладка не определена.**
  2. Uji Parsial (t).....**Ошибка! Закладка не определена.**
- H. Pembahasan Hasil Penelitian .....**Ошибка! Закладка не определена.**
1. Pengaruh Persepsi Kebermanfaatan Terhadap Minat Penggunaan *E-filing*  
**Ошибка! Закладка не определена.**
  2. Pengaruh Persepsi Kemudahan Penggunaan Terhadap Minat Penggunaan *E-filing* .....**Ошибка! Закладка не определена.**
  3. Pengaruh Persepsi Kontrol Perilaku Terhadap Minat Penggunaan *E-filing*  
**Ошибка! Закладка не определена.**

## **BAB V**

- PENUTUP**.....**Ошибка! Закладка не определена.**
- A. Kesimpulan .....**Ошибка! Закладка не определена.**
  - B. Saran .....**Ошибка! Закладка не определена.**

**DAFTAR PUSTAKA** .....**Ошибка! Закладка не определена.**

**LAMPIRAN**.....**Ошибка! Закладка не определена.**

## DAFTAR TABEL

No. Judul	Halaman
2.1 Ringkasan Penelitian Terdahulu .....	18
3.1 Definisi Operasional Variabel.....	63
3.2 Nilai Skala Likert .....	65
4.1 Wilayah Kerja KPP Pratama Batu .....	83
4.2 Pengembalian Kuesioner.....	84
4.3 Jenis Kelamin Wajib Pajak .....	85
4.4 Pendidikan Terakhir Wajib Pajak .....	85
4.5 Usia Wajib Pajak.....	86
4.6 Lama Menggunakan <i>E-Filing</i> .....	87
4.7 Distribusi Frekuensi Variabel Persepsi Kebermanfaatan ( $X_1$ ).....	88
4.8 Distribusi Frekuensi Variabel Persepsi Kemudahan Penggunaan ( $X_2$ ) .....	91
4.9 Distribusi Frekuensi Variabel Persepsi Kontrol Perilaku ( $X_3$ ) .....	95
4.10 Distribusi Frekuensi Variabel Minat Penggunaan <i>E-Filing</i> .....	98
4.11 Hasil Uji Coba ( <i>Pilot Testing</i> ) Validitas Instrumen.....	102
4.12 Hasil Uji Validitas Variabel .....	103
4.13 Hasil Uji Coba ( <i>Pilot Testing</i> ) Reliabilitas Instrumen .....	104
4.14 Hasil Uji Reliabilitas Variabel .....	105
4.15 Hasil Uji Normalitas .....	106
4.16 Hasil Uji Multikolinearitas.....	107
4.17 Hasil Uji Heterokedastisitas .....	109
4.18 Hasil Uji Analisis Regresi Berganda.....	110
4.19 Hasil Koefisien Determinan ( $R^2$ ) .....	112
4.20 Hasil Uji Parsial (t).....	113

## DAFTAR GAMBAR

<b>No.</b>	<b>Judul</b>	<b>Halaman</b>
2.1	<i>Technology Acceptance Model (TAM)</i> .....	25
2.2	<i>Teory of Planned Behavior (TPB)</i> .....	28
2.3	Model Konsep .....	50
2.4	Model Hipotesis .....	56
4.1	Struktur Organisasi KPP Pratama Batu .....	83
4.2	Hasi Uji Heterokedastisitas .....	109



## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang**

Pajak merupakan salah satu penerimaan negara yang paling besar di Indonesia. Penerimaan sektor pajak sendiri berasal dari iuran yang wajib dibayar oleh rakyat sebagai konsekuensi dari berlakunya suatu Undang-Undang. Pengertian pajak menurut Undang-Undang No. 16 Tahun 2009 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan (UU KUP) merupakan kontribusi Wajib Pajak kepada negara yang terutang oleh Orang Pribadi atau Badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-Undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat.

Penerimaan sektor pajak berperan penting dalam meningkatkan derajat hidup masyarakatnya di Indonesia menuju kesejahteraan. Demi tercapainya kesejahteraan rakyat, maka diperlukanlah dana dalam menjalankan fungsi pemerintah. Dana yang digunakan pemerintah dalam menjalankan fungsi pemerintah tersebut diperoleh dari penerimaan atau pendapatan negara yang berasal dari sumber daya alam dan sumber daya manusia yang dikelompokkan menjadi beberapa sektor diantaranya sektor pajak, bea dan cukai, retribusi, iuran, sumbangan, laba dan usaha milik negara dan sumber-sumber lain (Suandy,2011:2).

Hasil pungutan dari sektor pajak merupakan salah satu sumber penerimaan paling utama dalam pembiayaan fungsi pemerintah, karena hampir sekitar enam puluh (60%) hingga tujuh puluh persen (70%) dana Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN) berasal dari pajak (Halim, Iuk, dan Amin, 2014: 4). Berbagai terobosan terkait dengan aplikasi teknologi informasi dalam sistem perpajakan terus dilakukan oleh segenap aparat Direktorat Jendral Pajak (DJP) dalam meningkatkan penerimaan negara dari sektor pajak. Terobosan yang dilakukan oleh Direktorat Jendral Pajak (DJP) dalam bentuk penerapan teknologi informasi dengan melakukan pembaharuan sistem perpajakan yang tidak lain bagian dari reformasi perpajakan.

Sistem perpajakan di Indonesia telah mengalami perubahan setidaknya lima (5) dalam reformasi birokrasi sistem perpajakan (*tax reform*) (Laporan Tahun 2007 Direktorat Jendral Pajak : 2007) :

- “ 1. *Tax Reform* yang pertama pada tahun 1983-1985;
2. *Tax Reform* yang kedua pada tahun 1997;
3. *Tax Reform* yang ketiga pada tahun 1997;
4. *Tax Reform* yang keempat pada tahun 2000;
5. *Tax Reform* yang kelima pada tahun 2002-2009.”

Perubahan mendasar yang berkaitan dengan penerapan teknologi informasi terjadi di tahun 2004 dimana Direktorat Jendral Pajak (DJP) berusaha untuk memenuhi aspirasi Wajib Pajak (WP) dengan mempermudah tata cara pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT) melalui *electronic filing (e-filing)*. Pengertian Surat Pemberitahuan (SPT) menurut Undang-Undang No. 16 tahun 2009 adalah surat yang oleh Wajib Pajak digunakan untuk melaporkan perhitungan dan/atau pembayaran pajak, objek pajak dan/atau bukan objek pajak, dan/atau harta dan

kewajiban sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan. Penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) yang dilakukan melalui *e-filing*, maka sesuai Keputusan Direktur Jendral Pajak Nomor KEP-88/PJ/2004 tanggal 14 Mei 2004 tentang penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) secara elektronik yang menyatakan bahwa Wajib Pajak tidak perlu lagi melakukan pencetakan semua formulir dan menunggu tanda terima laporan secara manual, sehingga penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) melalui *e-filing* dapat memudahkan Wajib Pajak.

Setelah sukses dengan program *e-SPT* pada tanggal 24 Januari 2005 bertempat di Kantor Kepresidenan, Presiden Republik Indonesia bersama-sama dengan Direktorat Jendral Pajak (DJP) meluncurkan produk *Electronic Filing System (e-filing)*. *Electronic Filing System* atau *e-filing* yaitu suatu cara penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) atau penyampaian Pemberitahuan Perpanjangan SPT Tahunan/Masa secara elektronik yang dilakukan secara *online* dan *realtime*. Penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) dapat dilakukan melalui *website* Direktorat Jendral Pajak ([www.pajak.go.id](http://www.pajak.go.id)) atau penyedia Jasa Aplikasi atau *Application Service Provider (ASP)*. Sejak tahun 2005 Direktorat Jendral Pajak (DJP) telah memberikan fasilitas penyampaian surat pemberitahuan (SPT) tahunan melalui sistem *online* atau yang lebih dikenal dengan *e-filing*, tetapi delapan tahun berlalu hingga tahun 2013 fasilitas *online* tersebut belum maksimal digunakan oleh Wajib Pajak (Wahyuni,2015).

Belum maksimalnya penggunaan fasilitas *e-filing* dikarenakan Wajib Pajak menganggap bahwa penggunaan sistem komputer dalam pelaporan SPT sangat

mbingungkan dan menyulitkan. Hal ini karena masih banyak Wajib Pajak yang belum paham tentang pengoperasian *e-filing* dan kemampuan Wajib Pajak menggunakan *e-filing* masih minim. Selain itu, sosialisasi tentang *e-filing* kepada Wajib Pajak masih belum maksimal dan berkelanjutan (Fadlo'lilah, 2018). Tujuan utama diberlakukannya sistem *e-filing* adalah untuk meningkatkan pelayanan kepada publik dengan memfasilitasi pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT) secara elektronik melalui media internet kepada Wajib Pajak. Sistem *e-filing* juga diharapkan dapat membantu memangkas biaya dan waktu yang dibutuhkan oleh Wajib Pajak untuk mempersiapkan, memproses, dan melaporkan Surat Pemberitahuan (SPT) ke kantor pajak secara benar dan tepat waktu (Titis, 2011).

Diharapkan dengan adanya sistem *e-filing* ini dapat memudahkan Wajib Pajak agar dapat melaksanakan kewajiban perpajakannya. Wajib Pajak tanpa harus keluar rumah dengan mengantri di kantor-kantor pelayanan pajak sehingga memberikan manfaat yang lebih efektif dan efisien. Selain itu, data Surat Pemberitahuan (SPT) yang ingin dikirim juga dapat dilakukan dimana saja dan kapan saja baik dalam maupun luar negeri, tidak tergantung pada jam kantor (24 jam dalam 7 hari) dengan langsung dikirimkan ke database Direktorat Jendral Pajak dengan fasilitas internet melalui perusahaan penyedia Jasa Aplikasi (ASP).

Setelah melakukan penelitian, kenyataan fenomena yang terjadi mengenai aplikasi *e-filing* di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Batu masih terdapat Wajib Pajak yang memilih melaporkan pajaknya dengan cara mendatangi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Batu tempat Wajib Pajak terdaftar khususnya untuk Wajib Pajak yang berusia diatas 50 tahun. Wajib Pajak menganggap dengan

menggunakan *e-filing* masih membingungkan dan menyulitkan dalam pelaporan SPT dan Wajib Pajak juga belum memahami tentang pengoprasian *e-filing* serta kemampuan wajib pajak untuk menggunakan *e-filing* masih minim sehingga masih perlu di pandu dan di bimbing dalam pelaporan SPT menggunakan *e-filing*.

Berdasarkan data yang diperoleh peneliti dari seksi Pengolahan Data dan Informasi (PDI) Kantor Pelayanan Pajak Pratama Batu, yaitu dari total Wajib Pajak yang terdaftar tahun 2017 sebanyak 26.268.000, Wajib Pajak yang wajib melaporkan SPT tahun 2017 sebanyak 10.290.000, yang sudah melaporkan Surat Pemberitahuan tahun 2017 sebanyak 11.232.000 lebih besar dari jumlah Wajib Pajak yang wajib SPT karena Wajib Pajak memasukkan dua SPT, tidak wajib tapi lapor dan lapor pada tahun sebelum-sebelumnya. Dari total keseluruhan Wajib Pajak yang melaporkan SPT pada tahun 2017, diantaranya masih terdapat Wajib Pajak yang memilih untuk menyampaikan SPT secara manual, dan hanya 7.503 yang telah memanfaatkan sistem penyampaian SPT dengan sistem *e-filing*. Dari data penerimaan SPT di KPP Pratama Batu yang telah diperoleh peneliti, dapat disimpulkan bahwa penggunaan *e-filing* masih sangat rendah dari total penerimaan SPT tahun 2017.

Masalah yang terjadi pada *e-filing* yaitu kurangnya intensitas penggunaan *e-filing* pada Wajib Pajak Orang Pribadi maupun Badan. Intensitas itu sendiri adalah perilaku individu dalam melakukan suatu hal secara terus menerus (Wahyuni, 2015). Intensitas perilaku penggunaan inilah yang berkembang menjadi persepsi dari Wajib Pajak terhadap minat dalam penggunaan *e-filing*. Persepsi Wajib Pajak dalam minat penggunaan *e-filing* dapat dilihat dari persepsi kebermanfaatan dan

persepsi kemudahan penggunaan dalam teori *Technology Acceptance Model* (TAM) untuk menjelaskan penerimaan pengguna terhadap teknologi informasi, serta persepsi kontrol perilaku dalam teori *Theory of Planned Behavior* (TPB) untuk menjelaskan bahwa perilaku yang dilakukan oleh individu timbul karena adanya minat untuk berperilaku.

Persepsi kebermanfaatan dalam teori *Technology Acceptance Model* (TAM) menjelaskan penerimaan penggunaan teknologi informasi menjadi penentu sistem informasi dapat diterima atau tidak terhadap suatu teknologi yang dapat meningkatkan performa kinerja individu. Wajib Pajak beranggapan bahwa sistem *e-filing* bermanfaat untuk melaporkan Surat Pemberitahuan (SPT) menyebabkan mereka tertarik menggunakannya (Noviandini,2012). Semakin besar keterkaitan Wajib Pajak menggunakannya semakin besar juga intensitas pengguna dalam menggunakan sistem informasi tersebut tetapi sebaliknya jika Wajib Pajak menganggap *e-filing* tidak bermanfaat untuknya dalam hal melaporkan Surat Pemberitahuan (SPT) maka yang akan terjadi adalah Wajib Pajak menjadi tidak mau menggunakan *e-filing*. Hal ini berakibat pada turunnya intensitas penggunaan *e-filing* oleh pengguna. Dapat disimpulkan bahwa persepsi kebermanfaatan merupakan faktor yang sangat mempunyai pengaruh besar terhadap penggunaan *e-filing*. Persepsi kebermanfaatan penggunaan *e-filing* ini juga berkaitan dengan kemudahan Wajib Pajak dalam memenuhi kewajibannya sehingga pemenuhan kewajiban perpajakan dapat lebih mudah dilaksanakan.

Persepsi kemudahan penggunaan dalam teori *Technology Acceptance Model* (TAM) merupakan sebuah teknologi yang dipercayai seseorang bahwa

menggunakan suatu teknologi akan bebas dari usaha. Dapat dikatakan bahwa persepsi kemudahan penggunaan merupakan keyakinan dari suatu penilaian seseorang mengenai persepsi kemudahan bahwa sistem teknologi informasi (*e-filing*) yang akan digunakan tidak merepotkan pengguna dan mudah untuk dipahami. Ketika seseorang meyakini bahwa suatu sistem informasi mudah untuk digunakan maka dia akan menggunakannya, sebaliknya ketika seseorang meyakini bahwa sistem informasi tidak mudah untuk digunakan maka dia tidak akan menggunakannya. Dapat disimpulkan bahwa semakin banyak Wajib Pajak yang sudah menggunakannya, berkeinginan untuk menggunakannya kembali pada saat pelaporan pajaknya dimasa depan hal inilah yang berkaitan dengan kontrol perilaku oleh Wajib Pajak.

Persepsi kontrol perilaku dalam teori *Theory of Planned Behavior* (TPB) merupakan perasaan seseorang mengenai mudah atau sulitnya mewujudkan suatu perilaku tertentu. Dalam konteks perpajakan persepsi kontrol perilaku adalah seberapa kuat tingkat kendali yang dimiliki seorang Wajib Pajak dalam menampilkan perilaku (Bobek dan Hatfield, 2003 dalam Anangadipa, 2012). Persepsi kontrol perilaku juga menjadi penentu sistem dapat diterima atau ditolak. Persepsi kontrol perilaku yang dirasakan menguntungkan oleh Wajib Pajak setelah menggunakan *e-filing* akan menyebabkan tertarik menggunakan kembali sistem tersebut, begitupun sebaliknya, jika Wajib Pajak merasa dikecewakan setelah menggunakan *e-filing* maka Wajib Pajak tidak tertarik untuk menggunakan *e-filing*. Jadi, semakin yakin pengguna dalam menguasai sistem dan informasi yang dihasilkan maka Wajib Pajak semakin yakin untuk menggunakan

*e-filing* atas sistem informasi tersebut juga akan semakin meningkat dan sistem informasi dapat diandalkan apabila memiliki kualitas sistem dan informasi yang baik dan mampu memberikan kepuasan pada pemakaiannya .

Penelitian ini mengacu pada beberapa penelitian sebelumnya. Penelitian dari Anangadipa (2012) mengenai Penggunaan Aplikasi Pajak (*e-registration, e-filing* dan *e-SPT*) yaitu Integrasi *Theory of Planned Behavior* dan *Technology Acceptance Model*, menyebutkan bahwa terdapat pengaruh persepsi kontrol berperilaku terhadap minat penggunaan aplikasi pajak. Dalam penelitian Muhammad (2016) yang melakukan penelitian mengenai persepsi kebermanfaatan dan persepsi kemudahan terhadap minat dalam penggunaan *e-filing* pada Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Utara, menyebutkan bahwa terdapat pengaruh antara persepsi persepsi kebermanfaatan dan persepsi kemudahan terhadap minat penggunaan *e-filing*.

Perbedaan penelitian ini dengan penelitian terdahulu adalah penelitian ini bertujuan untuk menguji model kombinasi dari TAM (*Technology Acceptance Model*) dan TPB (*Theory of Planned Behavior*) yang mempengaruhi Wajib Pajak dalam penggunaan sistem *e-filing*. TAM (*Technology Acceptance Model*) merupakan model yang digunakan untuk mengukur kesuksesan dari sistem informasi yang dikembangkan. TPB (*Theory of Planned Behavior*) merupakan model yang digunakan dalam meneliti perilaku individu dalam melakukan suatu hal. Penelitian ini juga difokuskan pada Wajib Pajak Orang Pribadi yang melaporan Surat Pemberitahuan (SPT) menggunakan *e-filing* di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Batu yang diharapkan dapat menjadi tolak ukur untuk menganalisis

persepsi kebermanfaatan, persepsi kemudahan penggunaan dan persepsi kontrol perilaku yang mempengaruhi kelangsungan minat Wajib Pajak dalam penerapan penggunaan *e-filing*. Dari uraian diatas maka judul yang diambil dalam penelitian ini adalah **“Pengaruh Persepsi Kebermanfaatan, Persepsi Kemudahan Penggunaan dan Persepsi Kontrol Perilaku terhadap Minat Penggunaan *E-Filing* (Studi Pada Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Batu)”**.

### **B. Perumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang penelitian dan identifikasi masalah yang terjadi telah diuraikan diatas, maka yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Apakah persepsi kebermanfaatan berpengaruh terhadap minat penggunaan *e-filing*?
2. Apakah persepsi kemudahan penggunaan berpengaruh terhadap minat penggunaan *e-filing*?
3. Apakah persepsi kontrol perilaku berpengaruh terhadap minat penggunaan *e-filing*?

### **C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah diatas maka tujuan dari penelitian yang akan dilakukan oleh penulis adalah sebagai berikut :

1. Untuk menguji pengaruh persepsi kebermanfaatan terhadap minat penggunaan *e-filing*.

2. Untuk menguji pengaruh persepsi kemudahan penggunaan terhadap minat penggunaan *e-filing*.
3. Untuk menguji pengaruh persepsi kontrol perilaku terhadap minat penggunaan *e-filing*.

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

Berdasarkan latar belakang dan tujuan penelitian diatas, maka manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Kontribusi Teoritis
  - a. Hasil penelitian ini untuk melihat keberadaan variabel persepsi kebermanfaatan dan persepsi kemudahan penggunaan mampu mengkonfirmasi teori dari TAM (*Technology Acceptance Model*) dan variabel persepsi kontrol perilaku mampu mengkonfirmasi teori dari TPB (*Theory of Planned Behavior*).
  - b. Hasil penelitian ini diharapkan berguna sebagai sarana untuk menambah pengetahuan dan wawasan baru di bidang administrasi perpajakan khususnya sistem pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT) yang berbasis teknologi informasi atau yang disebut dengan *Electronic Filing (e-filing)*.
  - c. Sebagai pengetahuan dan informasi atau referensi untuk penelitian lebih lanjut yang diperlukan bagi penelitian selanjutnya untuk pengembangan pengetahuan mengenai modernisasi administrasi perpajakan terkait dengan sistem pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT) yang berbasis teknologi informasi atau yang disebut dengan *Electronic Filing (e-filing)*.
2. Kontribusi Praktis

- a. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi bagi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Batu dalam rangka membantu peningkatan jumlah Wajib Pajak dalam penerapan sistem yang baik dan efektif untuk penggunaan *e-filing* dalam pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT).
- b. Dengan adanya penelitian ini diharapkan menjadi referensi untuk pengguna *e-filing* dalam pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT) bagi Wajib Pajak.

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

##### **BAB I : PENDAHULUAN**

Bab ini berisi latar belakang masalah yang menjadi tema dari penelitian ini yaitu persepsi kebermanfaatan, persepsi kemudahan penggunaan dan persepsi kontrol perilaku terhadap minat penggunaan *Electronic Filing (e-filing)* bagi Wajib Pajak Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Batu. Bab ini juga menjelaskan mengenai rumusan masalah, tujuan penelitian, kontribusi penelitian dan sistematika pembahasan.

##### **BAB II : TINJAUAN PUSTAKA**

Bab ini menjelaskan tentang penelitian terdahulu dan landasan teori yang digunakan penulis mengenai tema dalam penelitian ini antara lain : teori sistem informasi, tinjauan umum perpajakan, administrasi perpajakan, Surat Pemberitahuan (SPT), pengertian dan fungsi *e-filing*, teknologi informasi, persepsi

kebermanfaatan, persepsi kemudahan penggunaan dan persepsi kontrol perilaku, teori minat pengguna *e-filing*, Model Konsep, dan hipotesis.

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

Bab ini akan dijelaskan mengenai pendekatan penelitian yang akan digunakan, jenis penelitian, lokasi penelitian, variable, definisi operasional dan skala pengukuran, populasi dan sampel, data penelitian, uji instrumental penelitian, metode analisis data serta uji hipotesis.

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

Bab ini mencakup deskripsi objek penelitian dan hasil pembahasan mengenai data-data yang berkaitan dengan masalah yang diteliti, berkaitan dengan tujuan penelitian, dan sesuai dengan fokus penelitian. Data yang telah dikumpulkan kemudian dianalisis dan diinterpretasikan.

### **BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN**

Bab ini berisi tentang kesimpulan dan saran-saran yang dapat diambil penulis berdasarkan hasil penelitian dan analisa data dan kemudian dari penulisan tersebut diharapkan dapat memberikan manfaat bagi pihak-pihak yang berkepentingan.

## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### A. Kajian Empiris

##### 1. Ananggadipa (2012)

Penelitian yang berjudul “Studi Empiris pada Penggunaan Aplikasi Pajak : Integrasi *Theory of Planned Behavior* dan *Technology Acceptance Model*”. Variabel-variabel yang digunakan dalam penelitian ini persepsi kegunaan, persepsi kemudahan penggunaan, persepsi kontrol keperilakuan, ekuitas pajak, sikap, norma sosial, norma moral, norma subjektif, minat penggunaan aplikasi pajak dan perilaku penggunaan aplikasi pajak. Subjek penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah Wajib Pajak Badan yang berstatus *go public* di Indonesia.

Hasil penelitian menunjukkan persepsi kegunaan berpengaruh terhadap persepsi kontrol perilaku, persepsi kegunaan tidak berpengaruh terhadap sikap, persepsi kemudahan penggunaan berpengaruh terhadap persepsi kegunaan, persepsi kemudahan penggunaan tidak berpengaruh terhadap persepsi kontrol keperilakuan, persepsi kemudahan penggunaan, ekuitas pajak, norma sosial dan norma moral berpengaruh

terhadap sikap, norma sosial berpengaruh terhadap norma subjektif, norma moral berpengaruh terhadap norma subjektif, persepsi kontrol berperilaku, sikap dan norma subjektif berpengaruh terhadap minat pengguna aplikasi pajak, minat pengguna aplikasi pajak berpengaruh terhadap perilaku penggunaan aplikasi pajak.

## 2. Ermawati dan Zamrud (2016)

Penelitian yang berjudul “Pengaruh Persepsi Kemudahan Penggunaan, Persepsi Kegunaan, Dan Pengalaman Terhadap Minat Wajib Pajak Menggunakan Sistem *E-Filing*”. Variabel-variabel yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari persepsi kegunaan, persepsi kemudahan penggunaan, pengalaman dan minat Wajib Pajak dalam menggunakan *e-filing*. Subjek penelitian yang digunakan adalah Wajib Pajak Orang Pribadi di Kabupaten Pati. Hasil dari penelitian tersebut menunjukkan bahwa semua variabel *independen* berpengaruh terhadap variabel *dependen*.

## 3. Muhammad (2016)

Penelitian yang berjudul “Persepsi Kebermanfaatan Dan Kemudahan Pengaruhnya Terhadap Minat Dalam Penggunaan *E-Filing*”. Variabel-variabel yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari persepsi Kebermanfaatan, persepsi kemudahan dan minat dalam penggunaan *e-filing*. Subjek penelitian yang digunakan adalah Wajib Pajak Orang

Pribadi yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Utara. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat persepsi kebermanfaatan dan persepsi kemudahan berpengaruh terhadap minat penggunaan *e-filing*.

#### **4. Mutia, Herawati dan Meihendri (2016)**

Penelitian yang berjudul “Pengaruh Persepsi Kegunaan Dan Persepsi Kemudahan Terhadap Minat Wajib Pajak Dalam Penggunaan *E-Filing* Dengan Teknologi Informasi Sebagai Variabel Moderasi.”. Variabel-variabel yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari persepsi kegunaan, persepsi kemudahan, teknologi informasi dan minat Wajib Pajak dalam penggunaan *e-filing*. Subjek penelitian yang digunakan adalah Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Padang. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa persepsi kegunaan dan persepsi kemudahan tidak berpengaruh terhadap minat Wajib Pajak dalam penggunaan *e-filing* melalui teknologi informasi.

#### **5. Sinaga (2017)**

Penelitian yang berjudul “Pengaruh Persepsi Kegunaan Dan Persepsi Kemudahan Terhadap Minat Penggunaan *E-Filing*”. Variabel-variabel yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari persepsi kegunaan, persepsi kemudahan dan minat penggunaan *e-filing*. Subjek penelitian

yang digunakan adalah Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Selatan. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh persepsi kegunaan dan persepsi kemudahan terhadap minat penggunaan *e-filing*.

**Tabel. 2. 1 Ringkasan Penelitian Terdahulu**

Nama Peneliti dan Judul Penelitian	Variabel	Hasil Penelitian	Persamaan dan Perbedaan
Anangadipa (2012) “Studi Empiris pada Penggunaan Aplikasi Pajak :Integrasi <i>Theory Of Planned Behavior</i> dan <i>Technology Acceptance Model</i> ”	<i>Independen(X):</i> 1. Persepsi Kegunaan. 2. Persepsi Kemudahan Penggunaan. 3. Persepsi Kontrol Keperilakuan. 4. Ekuitas Pajak. 5. Sikap. 6. Norma Sosial. 7. Norma Moral. 8. Norma Subjektif. 9. Minat Penggunaan Aplikasi Pajak. 10. Perilaku Penggunaan Aplikasi Pajak	Variabel persepsi kegunaan berpengaruh terhadap persepsi kontrol perilaku, persepsi kegunaan tidak berpengaruh terhadap sikap, persepsi kemudahan penggunaan berpengaruh terhadap persepsi kegunaan, persepsi kemudahan penggunaan tidak berpengaruh terhadap	Persamaan : 1. Menggunakan variabel persepsi kemudahan penggunaan dan persepsi kontrol keperilakuan  Perbedaan : 1. Peneliti tidak menggunakan persepsi kegunaan, ekuitas pajak, sikap, norma sosial, norma moral, norma subjektif, minat penggunaan aplikasi pajak, dan perilaku

Lanjutan Tabel 2.1

Nama Peneliti dan Judul Penelitian	Variabel	Hasil Penelitian	Persamaan dan Perbedaan
		persepsi kontrol keperilakuan, persepsi kemudahan penggunaan, ekuitas pajak, norma sosial dan norma moral berpengaruh terhadap sikap, normal sosial berpengaruh terhadap norma subjektif, norma moral berpengaruh terhadap norma subjektif, persepsi kontrol keperilakuan	penggunaan aplikasi pajak 2. Subjek penelitian yang digunakan peneliti adalah Wajib Pajak Orang Pribadi 3. Lokasi penelitian yang digunakan berbeda dengan peneliti 4. Penelitian lebih berfokus dengan masalah aplikasi pajak ( <i>e-filing</i> ) sesuai dengan fenomena masalah yang terdapat di KPP Pratama Batu
Ermawati dan Zamrud (2016) "Pengaruh Persepsi Kemudahan Penggunaan, Persepsi Kegunaan, Dan Pengalaman	<i>Independen</i> (X): 1. Persepsi Kegunaan 2. Persepsi Kemudahan 3. Pengalaman  <i>Dependen</i> (Y): 1. Minat Wajib Pajak	Hasil dari penelitian tersebut menunjukkan bahwa semua variabel <i>independen</i> yaitu persepsi kegunaan, persepsi kemudahan	Persamaan : 1. Menggunakan variabel <i>independen</i> persepsi kemudahan dan variabel <i>dependen</i> minat penggunaan <i>e-filing</i>

Lanjutan Tabel 2.1

Nama Peneliti dan Judul Penelitian	Variabel	Hasil Penelitian	Persamaan dan Perbedaan
Terhadap Minat Wajib Pajak Menggunakan Sistem <i>E-Filing</i> "	Menggunakan Sistem <i>E-Filing</i>	dan pengalaman berpengaruh terhadap variabel <i>dependen</i> minat Wajib Pajak dalam menggunakan <i>e-filing</i>	<p>2. Subjek yang digunakan Wajib Pajak Orang Pribadi</p> <p>Perbedaan :</p> <p>1. Peneliti tidak menggunakan variabel <i>independen</i> persepsi kegunaan dan pengalaman</p> <p>2. Lokasi penelitian yang digunakan berbeda dengan peneliti</p>
Muhammad (2016) "Persepsi Kebermanfaatan Dan Kemudahan Pengaruhnya Terhadap Minat Dalam Penggunaan <i>E-Filing</i> "	<p><i>Independen</i>(X):</p> <p>1. Persepsi Kebermanfaatan</p> <p>2. Persepsi Kemudahan.</p> <p><i>Dependen</i>(Y) :</p> <p>1. Minat dalam Penggunaan <i>e-Filing</i></p>	Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat persepsi kebermanfaatan dan persepsi kemudahan berpengaruh terhadap minat penggunaan <i>e-filing</i>	<p>Persamaan :</p> <p>1. Menggunakan variabel <i>independen</i> persepsi kebermanfaatan dan persepsi kemudahan dan variabel <i>dependen</i> minat penggunaan <i>e-filing</i></p> <p>2. Subjek penelitian yang digunakan Wajib Pajak Orang Pribadi</p>

Lanjutan Tabel 2.1

Nama Peneliti dan Judul Penelitian	Variabel	Hasil Penelitian	Persamaan dan Perbedaan
			Perbedaan : 1. Lokasi penelitian yang digunakan berbeda dengan peneliti
Mutia, Herawati dan Meihendri (2016) “Pengaruh Persepsi Kegunaan Dan Persepsi Kemudahan Terhadap Minat Wajib Pajak Dalam Penggunaan E-Filing Dengan Teknologi Informasi Sebagai Variabel Moderasi”	<i>Independen (X)</i> : 1. Persepsi Kegunaan 2. Persepsi Kemudahan  <i>Dependen (Y)</i> : 1. Minat Wajib Pajak dalam Penggunaan e-Filing	Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa persepsi kegunaan dan persepsi kebermanfaatan tidak berpengaruh terhadap minat Wajib Pajak dalam penggunaan e-filing melalui teknologi informasi.	Persamaan : 1. Menggunakan variabel <i>independen</i> persepsi kemudahan dan variabel <i>dependen</i> minat penggunaan e-filing 2. Subjek penelitian yang digunakan Wajib Pajak Orang Pribadi  Perbedaan : 1. Peneliti tidak menggunakan variabel

Lanjutan Tabel 2.1

Nama Peneliti dan Judul Penelitian	Variabel	Hasil Penelitian	Persamaan dan Perbedaan
			Independen persepsi kegunaan dalam penelitian 2. Lokasi penelitian yang digunakan berbeda dengan peneliti
Sinaga (2017) “Pengaruh Persepsi Kegunaan Dan Persepsi Kemudahan Terhadap Minat Penggunaan E-Filing”	<i>Independen (X)</i> : 1. Persepsi Kegunaan 2. Persepsi Kemudahan  <i>Dependen (Y):</i> 1. Minat Penggunaan E-Filing	Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh persepsi kegunaan dan persepsi kemudahan terhadap minat penggunaan <i>e-filing</i>	Persamaan : 1. Menggunakan variabel <i>independen</i> persepsi kemudahan 2. Subjek Penelitian Wajib Pajak Orang Pribadi  Perbedaan : 1. Peneliti tidak menggunakan variabel <i>independen</i> persepsi kegunaan 2. Lokasi berbeda dengan peneliti

Sumber : Penelitian terdahulu diolah oleh Peneliti, 2018

## B. Kajian Teoritis

### 1. Teori Sistem Informasi

Sistem merupakan sebagian kumpulan atau grup dari bagian atau komponen apapun baik fisik yang saling berhubungan satu sama lain dan bekerja sama secara harmonis untuk mencapai tujuan (Darmawan dan Fauzi, 2013: 4) dalam (Arifin, 2016). Informasi dimaknai dengan sehimpunan data yang telah melalui proses pengolahan data menjadi sesuatu yang memiliki arti dan berguna bagi penggunanya untuk pengambilan keputusan pada saat ini atau masa yang akan datang (Bambang, 2013: 15) dalam (Arifin, 2016)..

Dapat disimpulkan bahwa sistem informasi adalah merupakan seperangkat komponen yang saling berhubungan yang bekerja untuk mengumpulkan dan menyimpan data serta mengolahnya menjadi sebuah informasi untuk digunakan. Berikut ini teori-teori mengenai penggunaan sistem informasi yang dianggap sangat berpengaruh dan umumnya digunakan untuk menjelaskan penerimaan individual terhadap penggunaan sistem informasi yaitu :

#### a. Model Penerimaan Teknologi (*Technology Acceptance*

##### *Model- TAM)*

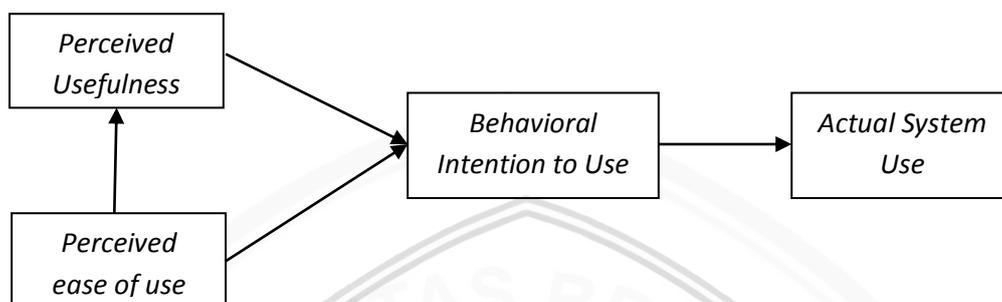
*Technology Acceptance Model* (TAM) merupakan salah satu model yang dibangun untuk menganalisis dan memahami faktor-faktor yang mempengaruhi diterimanya penggunaan teknologi

komputer yang diperkenalkan pertama kali oleh Fred Davis pada tahun 1986. TAM bertujuan untuk menjelaskan dan memperkirakan penerimaan (*acceptance*) pengguna terhadap suatu sistem informasi. Menurut Muhammad (2016) menyatakan bahwa TAM menjelaskan mengenai hubungan sebab akibat antara keyakinan (akan manfaat suatu sistem informasi dan kemudahan penggunaannya) dan perilaku, tujuan/keperluan, dan penggunaan aktual dari pengguna/*user* suatu sistem informasi.

TAM diadaptasi dari *Theory of Reasoned Action* (TRA) yang dikembangkan oleh Ajzen dan Martin Fishbein (1975, 1980) yaitu teori tindakan yang beralasan dengan satu premis bahwa reaksi dan persepsi seseorang terhadap sesuatu hal, akan menentukan sikap dan perilaku orang tersebut. Model TAM dikembangkan dari teori psikologis menjelaskan perilaku pengguna komputer yaitu berlandaskan pada kepercayaan (*belief*), sikap (*attitude*), keinginan (*intention*) dan hubungan perilaku pengguna (*user behavior relationship*) (Muhammad, 2016). Model ini bertujuan untuk menjelaskan faktor-faktor utama dari perilaku pengguna terhadap penerimaan pengguna teknologi.

Model penerimaan teknologi dapat dilihat pada gambar dua(2) yang menjelaskan tentang penerimaan Teknologi Informasi (TI)

dengan dimensi-dimensi tertentu yang dapat mempengaruhi diterimanya Teknologi Inforasi (TI) oleh pengguna (*user*).



**Gambar 2.1** *Technology Acceptance Model (TAM)*

*Sumber : Davis (1989), Venkatesh (2003) dalam Muhammad (2016), 2017*

*Technology Acceptance Model (TAM)* merupakan suatu model penerimaan sistem informasi yang akan digunakan oleh pemakai (*user*) sebagai *dependen* variabel, serta *perceived usefulness* (U) dan *ease of use* (EOU) sebagai *independen* variabel. *Theory of Reasoned Action* (TRA) yang telah dimodifikasi ke *Technology Acceptance Model (TAM)* untuk memprediksi penerimaan pengguna teknologi komputer baru (chin dan Marcolin 2001; Karahanna dan Straub 1999; Legris et al 2003) dalam Mahyarni (2013). TAM menggunakan prinsip yang sama seperti TRA dalam memprediksi penerimaan teknologi informasi (perilaku) dari keinginan seseorang untuk menerima teknologi informasi.

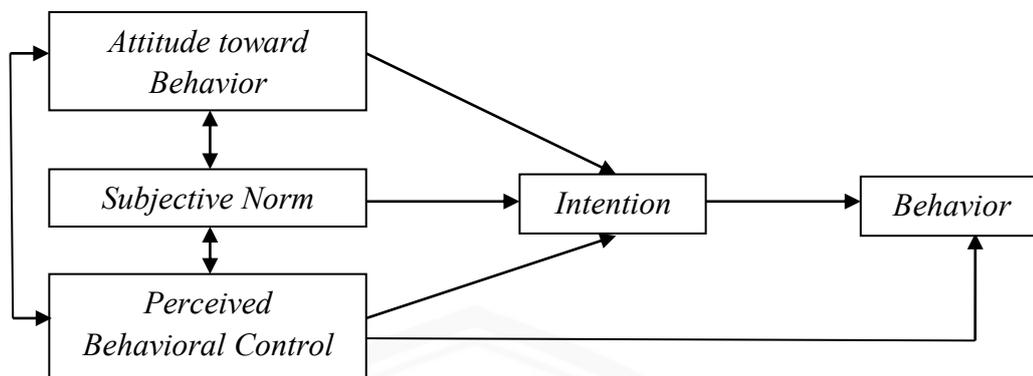
## b. Teori Perilaku Direncanakan (*Theory of Planned Behavior-TPB*)

Teori perilaku direncanakan dapat digunakan untuk memprediksi apakah seseorang akan melakukan atau tidak melakukan suatu perilaku. Teori perilaku direncanakan (*theory of planned behavior-TPB*) oleh Ajzen (1991) merupakan pembaharuan dari teori tindakan beralasan (*theory of reasoned action-TRA*) yang diusul oleh Ajzen dan Martin Fishbein (1980), yang telah digunakan selama 2 (dua) dekade masa lalu untuk meneliti keinginan dan perilaku berbagi. TPB ini dikembangkan dari TRA dengan memasukkan tambahan yaitu membangun perilaku kontrol yang dirasakan.

Menurut Ajzen (1988) dalam Mahyarni (2013) menyatakan bahwa perilaku seseorang tergantung pada keinginan berperilaku (*behavioral intention*) yang terdiri dari tiga komponen, yaitu: sikap (*attitude*), norma subjektif (*subjective norm*), dan pengendalian perilaku yang dirasakan (*perceived behavioral control- PBC*). Variabel sikap dan norma subjektif ada dalam TRA, sedangkan variabel ketiga muncul dalam TPB. *Perceived behavioral control* (PBC) ditentukan oleh dua faktor yaitu *control beliefs* (kepercayaan mengenai kemampuan dalam mengendalikan) dan *perceived power* (persepsi mengenai kekuasaan yang dimiliki untuk melakukan suatu perilaku).

TPB merupakan alat digunakan untuk memprediksi perilaku individu ketika individu tersebut tidak memiliki kontrol kemauan sendiri secara penuh. Individu tersebut memiliki halangan atau hambatan sehingga perilakunya tidak bisa semaunya sendiri. Tujuan dan manfaat dari teori ini antara lain untuk meramalkan dan memahami pengaruh-pengaruh motivasional terhadap perilaku yang bukan dibawah kendali atau kemauan individu sendiri. Untuk mengidentifikasi bagaimana dan kemana mengarahkan strategi-strategi untuk perubahan perilaku dan juga untuk menjelaskan pada tiap aspek penting beberapa perilaku manusia (Mahyarni, 2013).

TPB ini menggunakan tiga konstruk sebagai anteseden dari intensi, yaitu sikap kita terhadap perilaku tersebut (ditentukan oleh keyakinan yang diperoleh mengenai konsekuensi dari suatu perilaku atau disebut *behavioral beliefs*), norma subjektif (perasaan atau dugaan-dugaan seseorang terhadap harapan-harapan dari orang-orang yang ada di dalam kehidupannya tentang dilakukan atau tidak dilakukannya perilaku tertentu karena perasaan ini sifatnya subjektif), dan persepsi kontrol perilaku (perasaan kita mengenai kemampuan mengontrol segala sesuatu yang mempengaruhi apabila hendak melakukan perilaku tersebut). Teori TPB ini dapat dijelaskan dengan menggunakan gambar berikut ini :



**Gambar 2.2** *Theory of Planned Behavior (TPB)*

Sumber : Ajzen (1991) dalam Mahyarni (2013), 2017

Teori tindakan beralasan dan teori perilaku direncanakan telah digunakan untuk menjelaskan proses adopsi teknologi dari perspektif individu. TPB digunakan untuk menjelaskan penerapan teknologi informasi dan menjelaskan adopsi teknologi *voice mail* (Benham dan Raymond 1996; Hung et al 2003) dalam (Mahyarni, 2013). *Theory of Planned Behavior (TPB)* ini juga sebanding dengan *Technology Acceptance Model (TAM)* dalam menjelaskan kehadiran *web UKM* (Riemenschneider *et al*, 2003 dalam Mahyarni, 2013).

## 2. Pajak

### a. Pengertian Pajak

Secara umum pengertian pajak yang telah didefinisikan oleh para ahli memiliki banyak pengertian yang memiliki arti dan maksud yang sama, dimana sampai saat ini belum ada batasan maupun tolak

ukur mengenai pengertian pajak yang sifatnya universal. Definisi pajak menurut Soemitro dalam Resmi (2011: 1) menyatakan bahwa pajak adalah iuran rakyat kepada kas negara berdasarkan undang-undang (yang dapat dipaksakan) dengan tidak mendapatkan jasa timbal balik (kontraprestasi) yang langsung dapat ditunjukkan, dan yang digunakan untuk membayar pengeluaran umum. Pendapat Soemitro didukung juga oleh pendapat Djajadiningrat dalam Resmi (2013: 1) yang menyatakan bahwa :

“pajak sebagai suatu kewajiban menyerahkan sebagian dari kekayaan ke kas negara yang disebabkan suatu keadaan, kejadian, dan perbuatan yang memberikan kedudukan tertentu, tetapi bukan sebagai hukuman, menurut peraturan yang ditetapkan pemerintah serta dapat dipaksakan, tetapi tidak ada jasa timbal balik dari negara secara langsung, untuk memelihara negara secara umum”.

Dalam Undang-Undang Nomor 6 Tahun 1983 sebagaimana telah diubah terakhir dengan Undang-undang Nomor 16 Tahun 2009 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan (UU KUP, 2009) merumuskan pengertian pajak sebagai kontribusi Wajib Pajak kepada Negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-Undang dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan Negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat. Berdasarkan definisi dari pengertian pajak diatas, dapat disimpulkan bahwa pajak memiliki unsur-unsur sebagai berikut :

- 1) Iuran wajib rakyat kepada kas negara yang dapat dipaksakan karena bersifat yuridis.
- 2) Pajak yang dipungut berdasarkan atau dengan ketentuan Undang-Undang serta aturan pelaksanaannya.
- 3) Tidak mendapatkan jasa imbalan (kontraprestasi) atau manfaat secara langsung.
- 4) Pajak yang digunakan untuk keperluan negara bagi kesejahteraan rakyat.

#### **b. Fungsi Pajak**

Fungsi pajak merupakan kegunaan pajak yang memiliki suatu manfaat. Fungsi pajak menurut menurut Halim, Iuk, dan Amin (2014: 4), dibedakan menjadi 2 (dua) yaitu:

- 1) Fungsi *Budgetair*

Pajak memberikan sumbangan terbesar dalam penerimaan negara, kurang lebih 60-70 persen penerimaan pajak memenuhi postur APBN. Oleh karena itu pajak merupakan salah satu sumber penerimaan pemerintah untuk membiayai pengeluaran rutin maupun pengeluaran pembangunan. Contoh: penerimaan pajak sebagai salah satu sumber penerimaan APBN.

- 2) Fungsi Mengatur (*Regulerend*)

Pajak berfungsi sebagai alat untuk mengatur masyarakat atau melaksanakan kebijakan pemerintah dalam bidang sosial dan ekonomi. Contoh:

- a) Memberikan insentif pajak (*tax holiday*) untuk mendorong peningkatan investasi didalam negeri.
- b) Pengenaan pajak yang tinggi terhadap minuman keras untuk mengurangi konsumsi minuman keras.
- c) Pengenaan tarif pajak nol persen atas ekspor untuk mendorong peningkatan ekspor produk dalam negeri.

### 3. Administrasi Perpajakan Modern

Modernisasi perpajakan merupakan bagian dari reformasi perpajakan secara komprehensif. Menurut Pandiangan (2013:44) administrasi perpajakan adalah kegiatan penatausahaan dan pelayanan yang dilakukan oleh setiap orang yang ada dalam organisasi demi melaksanakan hak serta kewajiban dibidang perpajakan. Tujuan adanya administrasi perpajakan adalah:

- a. Sarana untuk menciptakan dan menjalin kerjasama antar unit organisasi serta antar sesama personalia, terutama menyangkut pajak.
- b. Melakukan bimbingan, pengelolaan, dan pengawasan, terutama menyangkut pajak.
- c. Pengambilan keputusan atau kebijakan, terutama menyangkut pajak.
- d. Tersedianya dokumen terkait pajak.
- e. Tersedianya data dan informasi mengenai perpajakan.

Menurut Sinaga (2017) konsep dari modernisasi perpajakan adalah pelayanan prima dan pengawasan intensif dengan pelaksanaan pemerintah yang baik (*good governance*), yaitu penerapan sistem administrasi perpajakan yang transparan dan akuntabel dengan memanfaatkan sistem informasi teknologi yang handal dan terkini. Dalam mewujudkan sistem administrasi perpajakan modern, pemerintah

menyediakan fasilitas-fasilitas pelayanan yang berbasis komputer dan *online*, *e-system* digunakan untuk meningkatkan kualitas pelayanan pajak guna memberikan kemudahan kepada Wajib Pajak untuk melaksanakan administrasi perpajakannya (Claudia, 2015). Salah satu wujud nyata pelaksanaan modernisasi perpajakan yaitu dengan dilaksanakannya jenis pelayanan kepada Wajib Pajak yang baru dalam rangka penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) dan penyampaian perpanjangan Surat Pemberitahuan(SPT) Tahunan melalui *electronic filing (e-filing)* (Ratih, 2009).

Menurut Pandiangan (2008: 35) menyatakan bahwa *e-system* merupakan suatu *system* yang digunakan untuk menunjang kelancaran administrasi melalui teknologi internet. Bentuk layanan *e-system* pada administrasi perpajakan di Indonesia adalah :

- a. *e-Registration*; sistem pendaftaran, perubahan data Wajib Pajak dan/atau pengukuhan maupun pencabutan pengukuhan Pengusahaan Kena Pajak melalui sistem yang terhubung langsung secara *online* dengan Direktorat Jenderal Pajak.
- b. *e-Filing*; suatu cara penyampaian Surat Pemberitahuan(SPT) yang dilakukan melalui sistem *online* dan *realtime*.
- c. *e-Payment*; suatu sistem pembayaran pajak yang dilakukan secara *online*.

- d. *e-Counseling*; suatu pelayanan pajak yang diberikan kepada Wajib Pajak untuk konsultasi secara *online*.
- e. *e-SPT*; aplikasi (*software*) yang dibuat oleh Direktorat Jendral Pajak untuk digunakan oleh Wajib Pajak untuk kemudahan dalam menyampaikan SPT.

#### 4. Surat Pemberitahuan (SPT)

##### a. Pengertian Surat Pemberitahuan (SPT)

Surat Pemberitahuan (SPT) merupakan dokumen yang menjadi alat kerja sama antara Wajib Pajak dan administrasi pajak, yang memuat data-data yang diperlukan untuk menetapkan secara tepat jumlah pajak yang terutang (Rahayu, 2010: 171). Menurut TMbooks (2013: 2) Surat Pemberitahuan (SPT) berfungsi sebagai sarana bagi Wajib Pajak didalam melaporkan dan mempertanggungjawabkan penghitungan jumlah pajak yang sebenarnya terutang.

Berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Tahun Nomor 28 Tahun 2007 tentang perubahan ketiga atas Undang-Undang Nomor 6 Tahun 1983 tentang Ketentuan umum dan Tata Cara Perpajakan Pasal 1 angka 11 Surat Pemberitahuan (SPT) adalah surat yang oleh Wajib Pajak digunakan untuk melaporkan penghitungan dan/atau pembayaran pajak, objek pajak dan/atau bukan objek pajak, dan/atau harta dan kewajiban sesuai dengan peraturan perundang-undangan perpajakan.

## b. Fungsi Surat Pemberitahuan (SPT)

Fungsi surat pemberitahuan bagi wajib pajak menurut Halim, Iuk dan Amin (2014: 25) adalah sebagai berikut :

- 1) Fungsi Surat Pemberitahuan (SPT) bagi Wajib Pajak Penghasilan adalah sebagai sarana untuk melaporkan dan mempertanggungjawabkan penghitungan jumlah pajak yang sebenarnya terutang dan untuk melaporkan tentang :
  - a) Pembayaran atau pelunasan pajak yang telah dilaksanakan sendiri dan/atau melalui pemotongan atau pemungutan pihak lain dalam satu Tahun Pajak atau Bagian Tahun Pajak;
  - b) Penghasilan yang merupakan objek pajak dan/atau bukan objek pajak;
  - c) Harta dan kewajiban; dan/atau
  - d) Pembayaran dari pemotongan atau pemungut tentang pemotongan atau pemungutan pajak orang pribadi atau badan lain dalam satu Masa Pajak sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan.
- 2) Bagi Pengusaha Kena Pajak, fungsi surat pemberitahuan adalah sebagai sarana untuk melaporkan dan mempertanggungjawabkan penghitungan jumlah Pajak Pertambahan Nilai dan Pajak Penjualan atas Barang Mewah yang sebenarnya terutang dan untuk melaporkan tentang :
  - a) Pengkreditan Pajak Masukan terhadap Pajak Keluaran; dan
  - b) Pembayaran atau pelunasan pajak yang telah dilaksanakan sendiri oleh Pengusaha Kena Pajak dan/atau melalui pihak lain dalam satu Masa Pajak, sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan.
- 3) Bagi pemotong atau pemungut pajak, fungsi Surat Pemberitahuan adalah sebagai sarana untuk melaporkan dan mempertanggung jawabkan pajak yang dipotong atau dipungut dan disetorkan.

### c. Jenis Surat Pemberitahuan (SPT)

Dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2007 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan terdapat 2 (dua) jenis Surat Pemberitahuan (SPT) yaitu SPT Masa dan SPT Tahunan. Menurut Suandy (2006: 18) Surat Pemberitahuan (SPT) dapat dibedakan menjadi dua, yaitu Surat Pemberitahuan Masa dan Surat Pemberitahuan Tahunan.

- 1) Surat Pemberitahuan Masa adalah Surat Pemberitahuan untuk suatu Masa Pajak, terdiri dari:
  - a) Surat Pemberitahuan Masa Pajak Penghasilan Pasal 21 dan Pasal 26;
  - b) Surat Pemberitahuan Masa Pajak Penghasilan Pasal 22;
  - c) Surat Pemberitahuan Masa Pajak Penghasilan Pasal 23 dan Pasal 26;
  - d) Surat Pemberitahuan Masa Pajak Penghasilan Pasal 25;
  - e) Surat Pemberitahuan Masa Pajak Penghasilan Pasal 4 ayat (2);
  - f) Surat Pemberitahuan Masa Pajak Penghasilan Pasal 15;
  - g) Surat Pemberitahuan Masa Pajak Pertambahan Nilai;
  - h) Surat Pemberitahuan Masa Pajak Pertambahan Nilai bagi Pemungut;

- i) Surat Pemberitahuan Masa Pajak Pertambahan Nilai bagi Pengusaha Kena Pajak Pedagang Eceran yang menggunakan nilai lain sebagai Dasar Pengenaan Pajak;
  - j) Surat Pemberitahuan Masa Pajak Penjualan atas Barang Mewah;
  - k) Surat Pemberitahuan Tahunan Pajak Penghasilan Wajib Pajak Badan (SPT Tahunan PPh Wajib Pajak Badan);
  - l) Surat Pemberitahuan Pajak Penghasilan Wajib Pajak Orang Pribadi (SPT Tahunan PPh Wajib Pajak Badan);
  - m) Surat Pemberitahuan Tahunan Pajak Penghasilan Pasal 21 (SPT Tahunan PPh Pasal 21).
- 2) Surat Pemberitahuan Tahunan adalah Surat Pemberitahuan untuk suatu Tahun Pajak atau Bagian Tahun Pajak yang terdiri dari :
- a) Surat Pemberitahuan Tahunan Pajak Penghasilan Wajib Pajak Badan;
  - b) Surat Pemberitahuan Tahunan Pajak Penghasilan Wajib Pajak Badan yang diizinkan menyelenggarakan pembukuan dalam bahasa Inggris dan mata uang Dollar Amerika Serikat;
  - c) Surat Pemberitahuan Tahunan Pajak Penghasilan Wajib Pajak Orang Pribadi;
  - d) Surat Pemberitahuan Tahunan Pajak Penghasilan Pasal 21.

#### **d. Batas Waktu Penyampaian SPT**

Batas waktu penyampaian SPT pada pasal 3 ayat (3) UU KUP diatur sebagai berikut :

- 1) SPT Masa paling lama 20 (dua puluh) hari setelah akhir masa pajak.
- 2) SPT Tahunan Pajak Penghasilan Wajib Pajak Orang Pribadi, paling lambat 3 bulan setelah akhir tahun.
- 3) SPT Tahunan Pajak Penghasilan Wajib Pajak Badan, paling lambat 4 bulan setelah akhir tahun.

Untuk menentukan batas waktu penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) harus diketahui terlebih dulu tahun pajak yang digunakan Wajib Pajak.

### **5. Sistem *Elektronic Filing (E-Filing)***

#### **a. Pengertian *E-Filing***

Menurut Desmayanti (2012) *e-filing* adalah suatu cara penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) baik SPT Masa maupun SPT Tahunan atau Pemberitahuan Perpanjangan SPT Tahunan oleh Orang Pribadi maupun Badan ke Direktorat Jendral Pajak (DJP) yang dilakukan secara *online* dan *realtime* melalui Penyedia Jasa Aplikasi atau *Application Service Provider (ASP)*. *Online* berarti bahwa Wajib Pajak dapat melaporkan pajak melalui internet dimana

saja dan kapan saja, sedangkan *realtime* berarti bahwa konfirmasi dari Direktorat Jendral Pajak (DJP) dapat diperoleh saat itu juga apabila data-data Surat Pemberitahuan (SPT) yang diisi dengan lengkap dan benar telah sampai dikirim secara elektronik.

Berdasarkan Peraturan Direktorat Jenderal Pajak Nomor Per-01/PJ/2014, tentang tata cara penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) secara elektronik (*e-filing*) bagi Wajib Pajak Orang Pribadi yang menggunakan formulir 1770s atau 1770ss menyebutkan bahwa *e-filing* adalah salah satu cara penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) dan penyampaian Pemberitahuan Perpanjangan Surat Pemberitahuan (SPTy) Tahunan secara elektronik untuk Wajib Pajak Orang Pribadi dengan memanfaatkan jalur komunikasi internet secara *online* dan *realtime* melalui *website* Direktorat Jendral (<http://www.pajak.go.id>).

#### **b. Syarat Menggunakan *E-Filing***

Berdasarkan Peraturan Direktorat Jenderal Pajak Nomor Per-01/PJ/2014 untuk mendapatkan fasilitas *e-filing* Wajib Pajak harus memenuhi syarat-syarat sebagai berikut :

- 1) Sudah terdaftar sebagai Wajib Pajak (WP) atau sudah memiliki NPWP (Nomor Pokok Wajib Pajak);
- 2) Kartu identitas diri;
- 3) Nomor telepon yang aktif agar dapat menerima SMS;

- 4) Alamat *email*;
- 5) Dokumen yang digunakan untuk mengisi Surat Pemberitahuan (SPT);
- 6) Memiliki *Personal computer* (PC) yang memadai dan terkoneksi ke Internet.

#### c. Tujuan Pelaporan SPT secara *E-Filing*

Menurut Sinaga (2017) tujuan dari pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT) secara *e-filing* adalah sebagai berikut :

- 1) Membantu Wajib Pajak dalam pelaporan SPT melalui fasilitas secara elektronik (via internet) sehingga Wajib Pajak dapat melaksanakan kewajiban perpajakannya dalam hal ini pelaporan SPT dapat membantu memangkas biaya dan waktu yang dibutuhkan oleh Wajib Pajak.
- 2) Memberikan dukungan kepada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) dalam hal percepatan penerimaan pelaporan SPT dan perampingan kegiatan administratif.
- 3) Diharapkan dapat meningkatkan jumlah Wajib Pajak dan meningkatkan pencapaian penerimaan negara.

#### d. Tata Cara Penyampaian dan Perpanjangan SPT Tahunan secara *E-Filing*

Berdasarkan Peraturan Direktorat Jendral Pajak Nomor Per-01/PJ/2014 sebelum melakukan penyampaian dan/atau perpanjangan Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan secara *e-filing* melalui *Application Service Provider* (ASP) maka Wajib Pajak mengajukan permohonan untuk memperoleh *e-FIN* terlebih dahulu dengan langkah-langkah sebagai berikut :

- 1) Wajib Pajak mengajukan permohonan untuk memperoleh *e-FIN* ke Kantor Pelayanan Pajak tempat Wajib Pajak terdaftar atau secara online melalui *website* Direktorat Jendral Pajak.
- 2) Jika pendaftaran dilakukan melalui Kantor Pelayanan Pajak tempat Wajib Pajak terdaftar maka Wajib Pajak akan diminta mengisi formulir, Nama dan NPWP sesuai dengan *Master File* Wajib Pajak, menunjukkan asli kartu identitas diri, surat kuasa dan fotokopi identitas Wajib Pajak bila dikuasakan yang kemudian *e-FIN* akan dikirim langsung ke Wajib Pajak atau kuasanya selama 1 hari kerja.
- 3) Jika pendaftaran dilakukan secara *online* melalui *website* Direktorat Jendral Pajak maka Wajib Pajak diminta melakukan pengisian formulir secara *online* yang kemudian *e-FIN* dikirim ke alamat Wajib Pajak sesuai yang tercantum pada *Master File* Wajib Pajak yang dikirimkan melalui pos, perusahaan jasa ekspedisi, atau jasa kurir selama 3 hari kerja sejak proses pengiriman.
- 4) Setelah Wajib Pajak mendapatkan *e-FIN*, Wajib Pajak mendaftarkan diri sebagai Wajib Pajak *e-filing* paling lama 30 (tiga puluh) hari kalender sejak terbitnya *e-FIN* dengan cara :
  - a) Buka menu *e-filing* di situs DJP ([www.pajak.go.id](http://www.pajak.go.id));
  - b) Masukkan NPWP dan *e-FIN*;

- c) Isikan data *email*, nomor *handphone*, dan *password*;
  - d) Lakukan konfirmasi balasan pada *email* atau *handphone*;
  - e) Jika dalam waktu 30 (tiga puluh) hari Wajib Pajak tidak mendaftarkan diri sebagai Wajib Pajak *e-filing* maka Wajib Pajak dapat mengajukan kembali permohonan *e-FIN* secara *online* melalui *website* Direktorat Jendral Pajak atau secara langsung ke Kantor Pelayanan Pajak.
- 5) Menyampaikan SPT Tahunan secara *e-filing* melalui ([www.pajak.go.id](http://www.pajak.go.id)):
- a) Login aplikasi *e-filing* menggunakan *email* sebagai *username* dan *password*;
  - b) Mengisi *e-SPT* dengan benar, lengkap dan jelas;
  - c) Meminta kode verifikasi untuk penyampaian SPT;
  - d) Menandatangani *e-SPT* dengan mengisi kode verifikasi;
  - e) Mengirim *e-SPT* secara *e-Filing* melalui ([www.pajak.go.id](http://www.pajak.go.id));
  - f) Menerima verifikasi melalui *email* atau SMS;
  - g) Menerima bukti penerimaan elektronik.

## 6. Teknologi Informasi

### a. Pengertian Teknologi Informasi

Menurut suyanto (2005: 10) dalam Sinaga (2017) definisi teknologi informasi adalah sebagai berikut :

- 1) Teknologi informasi merupakan seluruh bentuk teknologi yang digunakan untuk menciptakan, menyimpan, mengubah dan menggunakan informasi dalam segala bentuknya (McKeown: 2001).
- 2) Teknologi informasi merupakan sebuah umum yang menggambarkan, mengkomunikasikan, dan/atau menyampaikan informasi (Williams, Swayer: 2005).
- 3) Teknologi informasi adalah kombinasi teknologi computer (perangkat keras dan perangkat lunak) untuk mengolah dan menyimpan informasi dengan teknologi komunikasi untuk melakukan transmisi informasi (Martin dkk: 2005).

Dari pengertian mengenai teknologi informasi diatas bahwa teknologi merupakan suatu bentuk fasilitas yang digunakan dalam mendukung dan meningkatkan suatu kualitas informasi kepada setiap pengguna secara cepat, sederhana dan berkualitas.

#### **b. Fungsi Teknologi Informasi**

Menurut Darmawan (2017) terdapat 6 (enam) fungsi teknologi informasi antara lain sebagai berikut :

- 1) Fungsi teknologi informasi sebagai penangkap (*capture*).
- 2) Fungsi teknologi informasi sebagai pengolah (*processing*), fungsi teknologi informasi ini mengkompilasikan catatan rinci aktivitas, misalnya menerima input dari *keyboard*, *scanner*, *mic* dan sebagainya. Mengolah atau memproses data masukan yang diterima untuk menjadi informasi.
- 3) Fungsi teknologi informasi sebagai menghasilkan (*generating*), fungsi teknologi informasi ini menghasilkan atau mengorganisasikan informasi kedalam bentuk yang berguna, misalnya laporan, table, grafik dan sebagainya.
- 4) Fungsi teknologi informasi sebagai penyimpan (*storage*), fungsi teknologi informasi ini merekam atau menyimpan data dan informasi dalam suatu media yang dapat digunakan untuk keperluan lainnya. Misalnya disimpan

ke *harddisk*, *tape*, *disket*, *CD (compact disc)* dan sebagainya.

- 5) Fungsi teknologi informasi sebagai transmisi (*transmission*), fungsi teknologi informasi ini mengirim data dan informasi dari suatu lokasi lain melalui jaringan computer. Misalnya mengirim data penjualan dari *user A* ke *user* lainnya.

Dari fungsi diatas dapat disimpulkan bahwa dengan adanya teknologi informasi dapat memudahkan manusia dalam menjalankan aktivitasnya dengan efektif dan efisien.

### c. Indikator Teknologi Informasi

Menurut Jogiyanto (2005: 200) indikator dari teknologi informasi adalah sebagai berikut :

- 1) Mudah untuk dipelajari (*Ease of Learn*)  
Merupakan tingkat kualitas yang menggambarkan usaha yang diperlukan oleh pemakai untuk mengerti perangkat lunak. Kondisi ideal adalah usaha yang dilakukan seminimal mungkin.
- 2) Mudah untuk digunakan (*Ease to Use*)  
*Ease of use* dipergunakan untuk menyatakan kemudahan yang dimiliki oleh perangkat lunak terutama dalam hal instalasi, implementasi, input data, dipelajari, digunakan dan perawatan.

## 7. Persepsi Kebermanfaatan, Persepsi Kemudahan Penggunaan dan Persepsi Kontrol Perilaku

### a. Pengertian Persepsi

Menurut Robbins (2008) persepsi adalah proses dimana individu mengatur dan menginterpretasikan kesan-kesan sensoris mereka guna memberikan arti bagi lingkungan mereka. Sedangkan menurut

Desmita (2012: 83) persepsi adalah pengalaman tentang objek, peristiwa, atau hubungan-hubungan yang diperoleh dengan menyimpulkan informasi dan menafsirkan pesan. Berdasarkan definisi diatas, persepsi merupakan suatu proses seseorang dalam memberikan penilaian dan pendapat dalam memilih dan menerima suatu objek berdasarkan informasi yang diungkapkan di lingkungan sekitar.

Menurut Martina (2010) dalam Ermawati dan Zamrud (2016) faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi diantaranya :

- 1) Faktor personal dengan indikator berupa sikap, motivasi, kepercayaan, pengalaman dan pengharapan.
- 2) Faktor situasional dengan indikator berupa waktu, keadaan sosial dan tempat kerja.

#### **b. Persepsi Kebermanfaatan**

Menurut Rakhmat (2011: 85) persepsi kebermanfaatan adalah nilai fungsi dari suatu benda atau informasi yang dapat membantu mempermudah, meringankan pekerjaan, meningkatkan produktivitas dan efektivitas. Sedangkan menurut menurut Davis (1989: 320) dalam Kurniawati(2016) persepsi kebermanfaatan adalah suatu tingkatan dimana seseorang percaya bahwa suatu penggunaan teknologi tertentu akan meningkat prestasi kerja orang tersebut. Berdasarkan pengertian dari persepsi kebermanfaatan maka

dapat disimpulkan bahwa persepsi kebermanfaatan dalam penelitian ini berkaitan dengan produktivitas dan efektivitas dari kegunaan suatu sistem sehingga akan meningkatkan juga kinerja orang yang menggunakan sistem tersebut.

### **c. Persepsi Kemudahan Penggunaan**

Persepsi kemudahan merupakan kepercayaan seseorang dimana dalam penggunaan suatu teknologi dapat dengan mudah digunakan dan dipahami (Tjini dan Zaki, 2010). Menurut Hartono (2007: 114) persepsi kemudahan penggunaan didefinisikan sebagai sejauh mana seseorang percaya bahwa menggunakan suatu teknologi akan bebas dari usaha dan merupakan suatu kepercayaan tentang proses pengambilan keputusan. Berdasarkan pengertian diatas maka dapat dikatakan bahwa persepsi kemudahan penggunaan akan mempengaruhi sistem informasi, jika pengguna menilai dan meyakini bahwa suatu sistem mudah digunakan maka pengguna akan menggunakannya dan penggunaan sistem akan tercapai. Penggunaan sistem akan berpotensi menggunakan sistem secara terus menerus ketika pengguna sistem memiliki kemampuan untuk mengurangi usaha (baik waktu dan tenaga) sehingga pengguna berminat menggunakan.

#### d. Persepsi Kontrol Perilaku

Dalam teori perilaku direncanakan, menurut Ajzen (2005) dalam Mahyarni (2013) menyatakan bahwa :

Persepsi kontrol perilaku ditentukan oleh keyakinan individu mengenai ketersediaan sumberdaya berupa peralatan, kompatibilitas, kompetensi, dan kesempatan (*control belief strength*) yang mendukung atau menghambat perilaku yang akan diprediksi dan besarnya peran sumber daya tersebut (*power of control factor*) dalam mewujudkan perilaku tersebut.

Semakin baik niat dan perilaku seseorang dalam melakukan kewajiban membayar pajak maka kontrol perilaku juga akan baik. Kontrol keperilakuan yang dipersepsikan dalam konteks perpajakan adalah seberapa kuat tingkat kendali yang dimiliki seorang Wajib Pajak dalam menampilkan perilaku tertentu, seperti melaporkan penghasilan lebih rendah (Pangestu dan Rusmana, 2012) dalam (Adibuddin, 2015). Berdasarkan pengertian diatas, mengenai persepsi kontrol perilaku merupakan kendali suatu keyakinan individu yang mencakup persepsi mengenai kepemilikan keterampilan yang diperlukan sumber daya atau peluang untuk berhasil melakukan suatu kegiatan. Kedua teori diatas diasumsikan dapat mempengaruhi kepuasan pengguna sistem informasi.

## 8. Minat Penggunaan Sistem *E-Filing*

Minat merupakan faktor psikologis yang terbentuk dan berkembang oleh adanya pengaruh bawaan dan pengaruh lingkungan (Damayanti, 2017). Apabila dikaitkan dengan sebuah sistem informasi, minat didefinisikan sebagai keselarasan antara harapan seseorang dengan hasil yang diperoleh dari sistem informasi yang dikembangkan (Kirana, 2010). Sebuah sistem informasi dapat meningkatkan kepuasan serta minat pengguna apabila dapat memenuhi kebutuhan pengguna. Hal ini dapat diwujudkan dengan peningkatan pengguna sistem informasi tersebut. Sebaliknya, jika tidak ada peningkatan minat Wajib Pajak dalam menggunakan sistem informasi tersebut, maka sistem informasi tersebut dikatakan tidak dapat memenuhi kebutuhan pengguna.

Menurut Kirana (2010) Minat Wajib Pajak dapat diukur melalui rasa puas yang dirasakan Wajib Pajak dalam menggunakan sistem *e-filing*. Rasa puas Wajib Pajak dapat ditimbulkan dari fitur-fitur yang disediakan sistem *e-filing* seperti kualitas dari sistem *e-filing* dan kualitas informasi yang dihasilkan oleh sistem *e-filing*. Rasa puas yang dirasakan Wajib Pajak mengindikasikan bahwa sistem informasi atau sistem *e-filing* berhasil memenuhi aspirasi atau kebutuhan Wajib Pajak.

## 9. Model Konsep

Model Konsep adalah model logika atau model teoritis yang merupakan penggambaran dari teori yang digunakan (Jogiyanto, 2008: 46). Model konsep dalam penelitian ini secara khusus dibuat untuk mengusulkan suatu keputusan profesional individual untuk menerima suatu teknologi yang dapat dijelaskan atau di prediksi oleh faktor-faktor yang berhubungan dengan teori TAM (*Technology Acceptance Model*) dan TPB (*theory of planned behavior*) terhadap minat penggunaan *e-filing*.

Sistem teknologi informasi dilihat dalam konteks teknologi dilihat dari model TAM (*Technology Acceptance Model*) mengonsentrasi pada karakteristik-karakteristik dari teknologi yang diinvestigasi. Baik dari perspektif-perspektif kognitif dan berperilaku. Pertama dilihat dari persepsi kebermanfaatan (*perceived usefulness*) dimana seseorang merasa bahwa dengan menggunakan sistem tersebut akan meningkatkan kinerja pekerjaannya. Seseorang akan menggunakan teknologi informasi jika mengetahui manfaat positif atas penggunaan teknologi informasi tersebut. Kedua dilihat dari persepsi kemudahan (*perceived ease-of use*) pada penggunaan yang didefinisikan sebagai kepercayaan seseorang bahwa menggunakan suatu teknologi akan bebas dari usaha. Seseorang merasa yakin dengan menggunakan sistem tersebut tidak memerlukan upaya apapun (*free of effort*). Fokus analisis dari konteks teknologikal

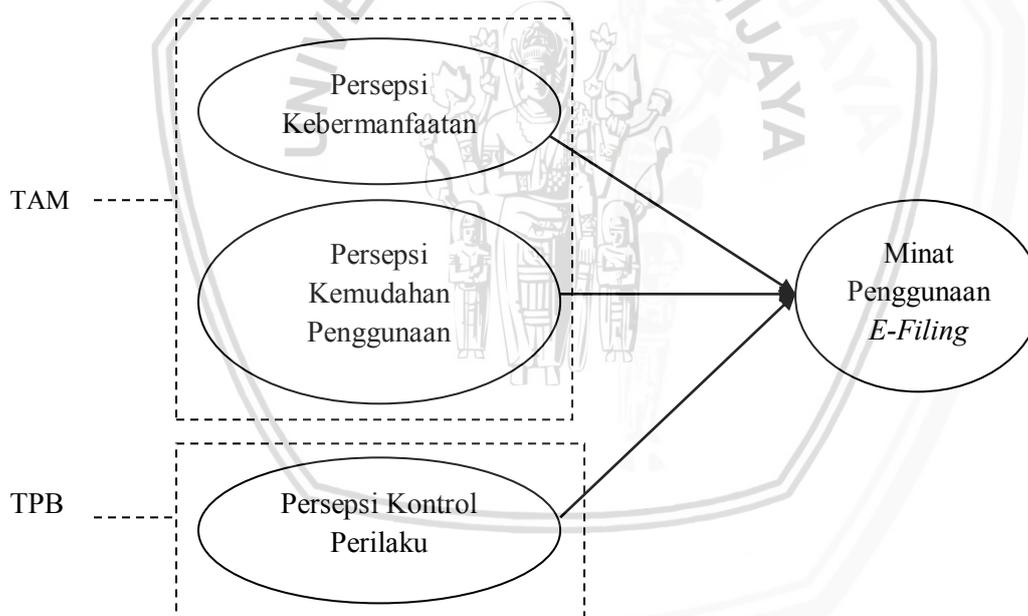
digunakan untuk mengidentifikasi atribut-atribut teknologi persepsian, bersama-sama dengan efek-efek potensial pada penerimaan teknologi individual.

Sistem teknologi informasi yang dilihat dalam konteks individual dilihat dari model TPB (*theory of planned behavior*) menjelaskan bahwa perilaku yang dilakukan oleh individu timbul karena adanya minat untuk berperilaku. Minat individu dalam berperilaku dilihat dari persepsi kontrol perilaku (*control beliefs*) yang merupakan keyakinan tentang hal-hal yang mendukung atau menghambat perilaku yang akan ditampilkan. Dalam konteks individual, investigasi ini difokuskan untuk mengidentifikasi karakteristik-karakteristik individual yang penting dan menilai efek-efek pada penerimaan teknologi.

Sistem teknologi informasi dalam konteks perpajakan yaitu sistem *e-filing* merupakan sistem pelaporan perpajakan melalui Surat Pemberitahuan (SPT) baik SPT masa maupun SPT tahunan dengan cara *online* melalui internet pada *website* Direktorat Jenderal Pajak (<http://www.pajak.go.id>). Namun fenomena yang terjadi pada sistem *e-filing* tersebut belum dimanfaatkan dengan baik oleh Wajib Pajak khususnya Wajib Pajak yang berusia diatas 50 tahun. Hal ini dapat dilihat pada KPP Pratama Batu mengenai aplikasi *e-filing* yaitu masih banyak Wajib Pajak yang memilih secara manual dengan datang

langsung ke Kantor Pelayanan Pajak dalam penyampaian Surat Pemberitahuan.

Berdasarkan data yang diperoleh peneliti tertarik untuk melakukan penelitian penyebab dari rendahnya minat Wajib Pajak di KPP Pratama Batu dalam penggunaan sistem *e-filing* dengan menggunakan metode regresi linear berganda. Untuk memudahkan dalam melakukan analisis maka peneliti menggunakan gambaran model teoritis seperti pada gambar berikut :



**Gambar 2. 3 Model Konsep**

*Sumber : Model Konsep diolah oleh Peneliti, 2018*

## 10. Perumusan Hipotesis

Hipotesis adalah suatu perumusan sementara mengenai suatu hal yang dibuat untuk menjelaskan hal itu dan juga dapat menuntun atau mengarahkan penyelidikan selanjutnya. Hipotesis merupakan salah satu petunjuk bagi peneliti mengenai apa yang harus dilakukan selanjutnya. Terdapat 3 (tiga) pengaruh yang akan diteliti dalam penelitian ini yaitu :

### a. Pengaruh Persepsi Kebermanfaatan Terhadap Minat

#### **Penggunaan *E-filing*.**

Menurut Jogiyanto (2005: 114) persepsi manfaat penggunaan *e-filing* merupakan sejauh mana seseorang percaya bahwa menggunakan suatu teknologi akan meningkatkan minat wajib pajak dalam penggunaan *e-filing*. Persepsi kebermanfaatan pada *Teori Acceptance Model* (TAM) merupakan faktor yang paling dominan menentukan sikap penggunaan sistem untuk menggunakan suatu teknologi atau dapat diartikan merupakan faktor yang menentukan apakah individu menggunakan *e-filing* atau tidak. Semakin besar keterkaitan Wajib Pajak menggunakannya maka semakin besar juga intensitas pengguna dalam menggunakan sistem informasi tersebut, tetapi sebaliknya jika Wajib Pajak menganggap *e-filing* tidak bermanfaat untuknya dalam hal melaporkan Surat Pemberitahuan (SPT) maka yang akan terjadi adalah Wajib Pajak menjadi tidak mau menggunakan *e-filing*.

Berkaitan dengan penelitian ini, TAM digunakan untuk menjelaskan mengenai hubungan sebab akibat antara keyakinan (akan manfaat suatu sistem informasi) suatu perilaku Wajib Pajak (persepsi kebermanfaatan) terhadap penggunaan *e-filing*, dimana teknologi dapat memberikan manfaat bagi penggunanya dan teknologi tersebut menyediakan layanan yang memudahkan dalam proses pemakaian teknologi tersebut.

Penelitian yang telah dilakukan oleh Muhammad (2016) menyatakan bahwa persepsi kebermanfaatan berpengaruh terhadap minat dalam penggunaan *e-filing*. Begitu juga penelitian yang dilakukan oleh Laihad (2013) persepsi kebermanfaatan penggunaan sistem *e-filing* ini menjadi penentu sistem informasi dapat diterima atau tidak, Wajib Pajak beranggapan bahwa *e-filing* bermanfaat dalam melaporkan Surat Pemberitahuan (SPT) menyebabkan mereka tertarik menggunakannya.

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan sebelumnya, peneliti ingin menguji pengaruh persepsi kebermanfaatan terhadap minat penggunaan *e-filing*. Hipotesis yang dapat dirumuskan adalah:

$H_1$  : Persepsi kebermanfaatan ( $X_1$ ) berpengaruh terhadap minat penggunaan *e-filing* (Y).

**b. Pengaruh Persepsi Kemudahan Penggunaan Terhadap Minat Penggunaan *E-filing*.**

Menurut Arifin (2014, 78) dalam Muhammad (2016) persepsi kemudahan dalam penggunaan *e-filing* adalah seberapa menguntungkan atau seberapa praktis pengembangan sistem informasi terhadap pengguna. Persepsi kemudahan penggunaan merupakan faktor kedua yang berpengaruh pada tingkat penggunaan teknologi oleh individu dalam *Teori Acceptance Model* (TAM). Persepsi mengenai kemudahan penggunaan menjadi penentu sistem dapat diterima atau tidak. Kemudahan ini akan berdampak pada perilaku, yaitu semakin tinggi persepsi seseorang tentang kemudahan menggunakan sistem, semakin tinggi pula tingkat informasi pemanfaatan teknologi informasi dan semakin rendah persepsi seseorang tentang kemudahan suatu sistem informasi maka semakin rendah pula tingkat konfirmasi pemanfaatan teknologi informasi. Wajib Pajak meyakini apabila suatu sistem informasi mudah untuk digunakan maka dia akan menggunakannya, sebaliknya ketika Wajib Pajak meyakini bahwa sistem informasi tidak mudah untuk digunakan maka dia tidak akan menggunakannya.

Penelitian yang telah dilakukan oleh Ermawati dan Zamrud (2016) menyatakan bahwa persepsi kemudahan berpengaruh terhadap minat Wajib Pajak menggunakan sistem *e-filing*. Begitu juga penelitian yang telah dilakukan oleh Mutia et al (2016), Sinaga (2017) menyatakan

bahwa persepsi kemudahan penggunaan berpengaruh terhadap Minat menggunakan sistem *e-filing*. Persepsi kemudahan penggunaan merupakan keyakinan dari suatu penilaian seseorang mengenai kemudahan bahwa sistem teknologi informasi (*e-filing*) yang akan digunakan tidak merepotkan pengguna dan mudah untuk dipahami.

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan sebelumnya, peneliti ingin menguji persepsi kemudahan penggunaan terhadap minat penggunaan *e-filing*. Hipotesis yang dapat dirumuskan adalah :

H<sub>2</sub> : Persepsi kemudahan penggunaan (X<sub>2</sub>) berpengaruh terhadap minat penggunaan *e-filing* (Y).

**c. Pengaruh Persepsi Kontrol Perilaku Terhadap Minat Penggunaan *E-filing*.**

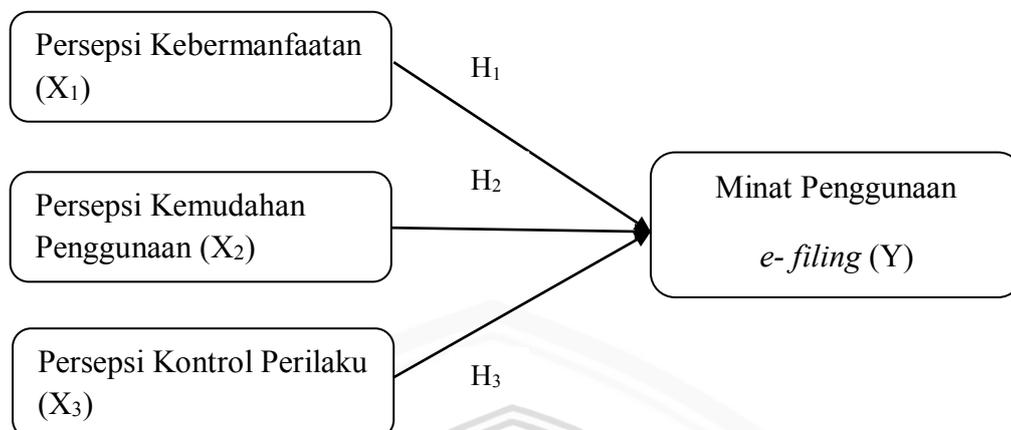
Menurut Ajzen (1991) kontrol perilaku persepsi direfleksikan oleh pengalaman masa lalu dan juga kepemilikan sumber-sumber daya (misalnya uang, keahlian, waktu, kerjasama dengan organisasi lainnya) dan kesempatan-kesempatan. Persepsi kontrol perilaku merupakan faktor ketiga yang dibangun untuk memprediksi perilaku individu dalam teori *Theory of Planned Behavior* (TPB). Persepsi kontrol perilaku oleh individu mempunyai implikasi motivasional terhadap minat akan suatu hal tertentu. Wajib Pajak yang merasa mempunyai sumber daya dan dapat melakukan suatu hal dengan baik akan memiliki kontrol perilaku yang baik. Kontrol perilaku ini menunjukkan bagaimana seseorang

mampu mengontrol perilaku dengan baik maka minatnya dalam menggunakan sistem *e-filing* ini dapat meningkat. Berkaitan dengan penelitian ini, TPB digunakan untuk menjelaskan mengenai kemampuan mengontrol segala sesuatu yang mempengaruhi apabila hendak melakukan perilaku tersebut.

Penelitian yang telah dilakukan oleh Ananggadipa (2012) menyatakan bahwa persepsi kontrol perilaku berpengaruh terhadap minat penggunaan aplikasi pajak. Persepsi kontrol perilaku menjadi penentu apakah sistem dapat diterima atau ditolak. Kontrol perilaku yang dirasakan oleh Wajib Pajak setelah menggunakan *e-filing* akan menyebabkan apakah Wajib Pajak tertarik menggunakan kembali sistem tersebut atau sebaliknya, jika Wajib Pajak merasa kecewa setelah menggunakan *e-filing* maka Wajib Pajak tidak tertarik untuk menggunakan *e-filing*.

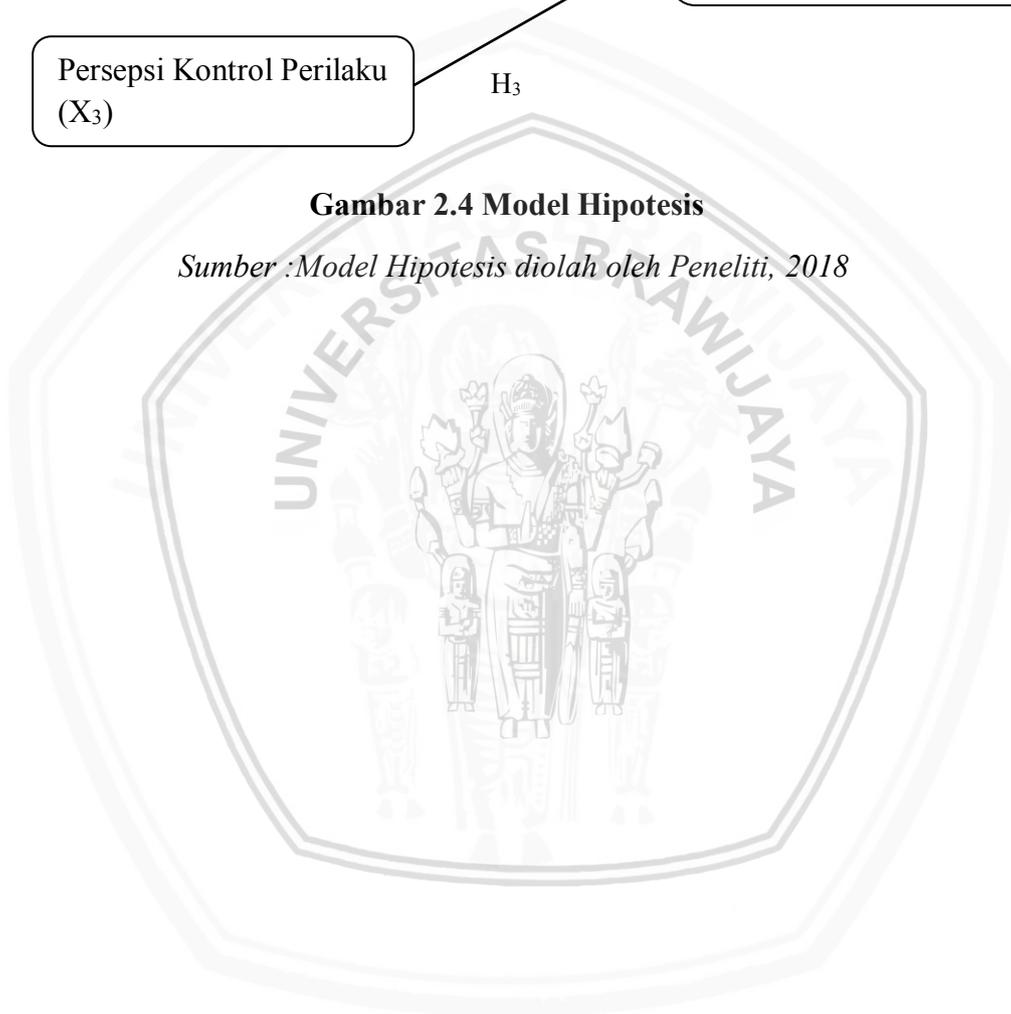
Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan sebelumnya, peneliti ingin menguji persepsi kontrol perilaku terhadap minat penggunaan *e-filing*. Hipotesis yang dapat dirumuskan adalah :

H<sub>3</sub> : Persepsi kontrol perilaku (X<sub>3</sub>) berpengaruh terhadap minat penggunaan *e-filing* (Y)



**Gambar 2.4 Model Hipotesis**

*Sumber : Model Hipotesis diolah oleh Peneliti, 2018*







## BAB III

### METODE PENELITIAN

#### A. Jenis Penelitian

Penelitian adalah penyaluran rasa ingin tahu manusia terhadap sesuatu masalah dengan perlakuan tertentu (seperti memeriksa, mengusut, menelaah, dan mempelajari secara cermat, dan sungguh-sungguh) sehingga diperoleh sesuatu (seperti mencapai kebenaran, memperoleh jawaban, pengembangan ilmu pengetahuan, dan sebagainya)(Thoifah, 2015: 7).Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian *explanatory research* dengan menggunakan pendekatan kuantitatif. Penelitian *explanatory* ini bertujuan untuk menelaah kausalitas antar variabel yang menjelaskan suatu fenomena tertentu.Penelitian *explanatory* ini berusaha menjelaskan atau membuktikan hubungan atau pengaruh antar variabel yang dibuktikan dengan pengujian hipotesis.Penelitian *explanatory research* yang dimaksud dalam penelitian ini adalah penelitian yang dilakukan dengan metode penelitian survey.Penelitian survey adalah pengumpulan data terhadap sampel, penelitian survey menghasilkan informasi kuantitatif tentang opini publik, karakter/sikap, maupun fenomena sosial (Purwanto, 2017: 59).Alasan utama dalam memilih penelitian ini adalah untuk menjelaskan pengaruh variabel persepsi kebermanfaatan ( $X_1$ ), persepsi kemudahan penggunaan ( $X_2$ ) dan Persepsi Kontrol Perilaku ( $X_3$ ) terhadap minat penggunaan *e-filing* (Y).

## B. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Batu yang beralamat di Jalan Cemara Dieng No. 01 Sidomulyo, Kota Batu. Alasan dikarenakan masih terdapat Wajib Pajak yang memilih melaporkan pajaknya dengan cara mendatangi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Batu tempat Wajib Pajak terdaftar dan Wajib Pajak menganggap dengan menggunakan *e-filing* masih membingungkan dan menyulitkan dalam pelaporan SPT, serta Wajib Pajak juga belum banyak yang memahami tentang pengoperasian *e-filing*, sehingga perlu di pandu hingga berhasil menyampaikan SPT Tahunannya dengan *e-filing*. Permasalahan diatas menunjukkan masih diperlukannya kajian untuk meningkatkan minat pengguna khususnya Wajib Pajak Orang Pribadi menggunakan sistem *e-filing*.

## C. Variabel, Defenisi Operasional dan Skala Pengukuran

### 1. Variabel

Variabel penelitian dikatakan sebagai konsep yang mengalami variasi nilai. Jika konsep dipakai untuk menggambarkan realitas atau fenomena sosial secara “netral”, maka dengan menggunakan variabel penelitian member nilai “tinggi” atau “rendah” terhadap konsep yang digambarkan tersebut (Purwanto dan dyah, 2017: 17). Pada penelitian ini terdiri dari dua variabel yang digunakan, yaitu variabel *independen* (bebas) dan variabel *dependen* (terikat). Variabel *independen* (bebas) yang digunakan yakni terdiri dari tiga variabel yaitu persepsi kebermanfaatan, persepsi kemudahan penggunaan dan

persepsi kontrol perilaku. Sedangkan variabel *dependen* (terikat) yang digunakan yaitu minat penggunaan *e-filing* dalam melaporkan Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunannya. Berikut ini macam-macam penjelasan mengenai variabel dalam penelitian ini yaitu :

**a. Variabel *Independen* (X)**

Variabel *independen* atau variabel bebas sering disebut prediktor, yaitu variabel yang mempengaruhi atau menjadi penyebab berubahnya variabel *dependen* (Purwanto dan Dyah, 2017:17). Data informasi yang menjadi variabel *independen* dalam penelitian ini adalah persepsi kebermanfaatan, persepsi kemudahan penggunaan dan persepsi kontrol perilaku.

**b. Variabel *Dependen* (Y)**

Variabel *dependen* atau variabel terikat yaitu variabel yang dipengaruhi oleh variabel bebas (Purwanto dan Dyah, 2017:17). Data informasi yang menjadi variabel *dependen* dalam penelitian ini adalah minat penggunaan *e-filing*.

## **2. Defenisi Operasional Variabel**

Definisi operasional adalah suatu konsep yang digambarkan dalam definisi konsep tertentu saja tidak akan dapat diobservasi atau diukur gejalanya dilapangan, maka suatu konsep harus didefinisikan secara operasional (Purwanto dan Dyah, 2017:18). Definisi operasional variabel dalam penelitian terdiri dari konsep, variabel dan indikator. Berikut ini akan menjelaskan definisi operasional variabel.

### **a. Persepsi Kebermanfaatan**

Persepsi kebermanfaatan merupakan pola pemikiran atau cara dari Wajib Pajak untuk menanggapi solusi yang dikeluarkan oleh Direktorat Jendral Pajak yang berkaitan dengan produktivitas dan efektivitas sistem *e-filing* dalam pelaporan SPT. Tujuan dari pemerintah mengeluarkan regulasi baru tersebut agar jumlah Wajib Pajak yang melaporkan pajaknya lebih meningkat dari tahun ketahun. Indikator dari persepsi kebermanfaatan *e-filing* menurut Venkatesh dan Davis (2000: 201) dalam Irmadhani (2012) meliputi kinerja individu, produktivitas individu, efektivitas kinerja individu dan bermanfaat bagi individu.

### **b. Persepsi Kemudahan Penggunaan**

Persepsi kemudahan penggunaan merupakan pola pemikiran atau cara Wajib Pajak dalam menanggapi solusi yang dikeluarkan oleh Direktorat Jendral Pajak yang berkaitan dengan penggunaan suatu teknologi yang dapat dengan mudah digunakan dan dipahami oleh Wajib Pajak dalam pelaporan SPT menggunakan sistem *e-filing*. Tujuan pemerintah mengeluarkan regulasi baru tersebut agar penggunaan sistem akan tercapai. Ketika dalam menggunakan sistem *e-filing* dapat mengurangi usaha (baik waktu dan tenaga), maka Wajib Pajak akan berpotensi untuk terus menerus menggunakan sistem tersebut sehingga pengguna berminat menggunakan *e-filing*. Indikator dari persepsi kemudahan penggunaan *e-filing* meliputi mudah digunakan, mudah dipelajari, penggunaan mudah diingat, dan memudahkan dalam penyampaian pajak (Sinaga, 2017).

### c. Persepsi Kontrol Perilaku

Persepsi Kontrol Perilaku menunjukkan mudahnya atau sulitnya seseorang melakukan tindakan dan dianggap sebagai cerminan pengalaman masa lalu disamping halangan atau hambatan yang terantisipasi (Nazar dan Syahrani, 2008). Pemerintah mengeluarkan regulasi baru tersebut dengan tujuan memberikan pemahaman kepada pengguna terhadap mudah atau tidaknya suatu sistem informasi yang diberikan. Ketika dalam menggunakan sistem *e-filing* dianggap mudah oleh pengguna maka pengguna akan berpotensi menggunakan sistem *e-filing* terus menerus. Indikator dari persepsi kontrol perilaku dalam penelitian ini merupakan gabungan dari Hsu dan Chiu (2004) dalam Anangadipa (2012) dan Taylor dan Todd (1995) dalam Rana *et al* (2015). Menurut Hsu dan Chiu (2004) dalam Anangadipa (2012) adalah kemauan menggunakan aplikasi pajak dan pengendalian dalam menggunakan aplikasi pajak, sedangkan menurut Taylor dan Todd (1995) dalam Rana *et al* (2015) adalah sumber daya, peluang dan pengetahuan yang memadai untuk menggunakan sistem *e-filing*.

### d. Minat Pengguna *E-Filing*

Minat didefinisikan sebagai keselarasan antara harapan seseorang dengan hasil yang diperoleh dari sistem informasi yang dikembangkan (Kirana, 2010). Penggunaan *e-filing* adalah Wajib Pajak Orang Pribadi yang menggunakan *e-filing* dalam melaporkan pajak tahunannya secara *online* dan *realtime* sehingga Wajib Pajak dapat menyampaikan SPT secara

elektronik melalui perusahaan penyedia jasa aplikasi (*Application Service Provider*) yang telah ditunjuk DJP sebagai perusahaan yang dapat menyalurkan penyampaian SPT secara elektronik tanpa harus lagi mendatangi kantor Pelayanan Pajak dimana Wajib Pajak tersebut terdaftar. Indikator dari minat penggunaan *e-filing* meliputi kelanjutan penggunaan, prioritas penggunaan dan rekomendasi penggunaan (Sinaga, 2017).

**Tabel 3.1**  
**Definisi Operasional Variabel**

Konsep	Variabel	Indikator	Sumber
Persepsi kebermanfatan memberikan manfaat terhadap peningkatan produktivitas dan secara garis besar bahwa <i>e-filing</i> juga sangat menguntungkan Wajib Pajak antara lain memberikan manfaat wajib pajak dalam melaporkan SPT dengan biaya cenderung lebih murah dibandingkan secara manual.	Persepsi kebermanfatan ( $X_1$ )	1. Meningkatkan kinerja individu	Venkatesh dan Davis (2000:201) dalam Irmadhani (2012)
		2. Menambah produktivitas individu	
		3. Meningkatkan efektivitas kinerja individu	
		4. Bermanfaat bagi individu	
Persepsi kemudahan sebagai keyakinan akan kemudahan penguasaan, yaitu tingkat dimana pengguna percaya bahwa teknologi/sistem tersebut dapat digunakan dengan mudah dan bebas dari masalah.	Persepsi Kemudahan ( $X_2$ )	1. Mudah digunakan	Sinaga, (2017)
		2. Mudah dipelajari	
		3. Penggunaan mudah diingat	

Lanjutan Table 3.1

Konsep	Variabel	Indikator	Sumber
		4. Memudahkan dalam penyampaian pajak	
Persepsi Kontrol Perilaku menunjukkan mudahnya atau sulitnya seseorang melakukantindakan dan dianggap sebagai cerminan pengalaman masa lalu disamping halangan atau hambatan yang terantisipasi, dalam konteks perpajakan persepsi kontrol perilaku menentukan seberapa kuat tingkat kendali yang dimiliki Wajib Pajak dalam menampilkan perilakunya dalam menggunakan sistem <i>e-filing</i> .	Persepsi Kontrol Perilaku ( $X_3$ )	1. Kemauan	Hsu dan Chiu (2004) dalam Ananggadipa (2012)
		2. Pengendalian	
		3. Sumber daya	Taylor dan Todd (1995) dalam Rana <i>et al</i> (2015)
		4. Peluang	
		5. Pengetahuan	
Sistem <i>e-filing</i> merupakan cara penyampaian SPT melalui sistem <i>online</i> dan <i>realtime</i> , sehingga wajib pajak dapat menyampaikan SPT secara elektronik melalui perusahaan penyedia jasa aplikasi ( <i>application service provider</i> ) yang telah ditunjuk DJP sebagai perusahaan yang dapat menyalurkan penyampaian SPT secara elektronik.	Minat Pengguna <i>E-filing</i> (Y)	1. Kelanjutan Penggunaan	Sinaga, (2017)
		2. Prioritas Penggunaan	
		3. Rekomendasi Penggunaan	

Sumber :Definisi Operasional Penelitian oleh Irmadhani (2012), Ananggadipa (2012) dan Sinaga (2017), 2018.

### 3. Skala Pengukuran

Skala pengukuran yang digunakan dalam penelitian ini adalah skala *likert*. Menurut Thoifah (2015: 40) “Skala *Likert* merupakan skala yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok tentang kejadian atau gejala sosial”. Skala *likert* memiliki dua bentuk pernyataan, yaitu : pernyataan positif dan negatif. Pernyataan positif diberi skor 5, 4, 3, 2, 1; sedangkan bentuk pernyataan negatif diberi skor 1, 2, 3, 4, 5. Bentuk jawaban skala *likert* terdiri dari sangat setuju, setuju, ragu-ragu, tidak setuju, dan sangat tidak setuju.

**Tabel 3.2 Nilai Skala *Likert***

Alternatif Jawaban	Kode	Skor Pertanyaan
Sangat Setuju	SS	5
Setuju	S	4
Ragu-ragu	RR	3
Tidak Setuju	TS	2
Sangat Tidak Setuju	STS	1

Sumber : Nilai Skala *Likert* oleh Thoifah (2015), diolah peneliti 2018

#### D. Populasi dan Sampel

##### 1. Populasi

Populasi merupakan keseluruhan atau totalitas objek yang diteliti (Neolaka, 2014: 41). Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah seluruh Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP) yang menggunakan *e-filing* di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Batu yang berjumlah 7.503 .

## 2. Sampel

Sampel adalah sebagian unsur populasi yang dijadikan objek penelitian (Neolaka, 2014: 42). Sampel dari penelitian ini adalah mengambil dari jumlah populasi yang ada. Metode pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *purposive sampling*. *Purposive sampling* merupakan teknik penentuan sampel dengan pertimbangan khusus sehingga layak dijadikan sampel (Neolaka, 2014: 96). Kriteria yang digunakan dapat berdasarkan pertimbangan (*judgment*) tertentu atau jatah (*quota*) tertentu (Jogiyanto, 2008: 76). *Judgment sampling* adalah *purposive sampling* dengan kriteria berupa suatu pertimbangan tertentu, sedangkan *quota sampling* adalah *purposive sampling* yang mengambil persentase sampelnya sesuai dengan persentase jumlah di populasinya yaitu 100 sampel dari 7503 populasi yang ada.

Kriteria yang digunakan dalam metode penelitian *purposive sampling* ini adalah sebagai berikut :

- a. Wajib Pajak Orang Pribadi yang melaporkan Surat Pemberitahuan (SPT) pada Tahun 2018 di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Batu.
- b. Penelitian ini ditujukan kepada Wajib Pajak Orang Pribadi yang menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan dengan *e-filing* melalui penyedia jasa aplikasi yang telah disahkan oleh DJP seperti *OnlinePajak*.
- c. Agar dapat melakukan *e-filing*, Wajib Pajak harus memiliki *e-FIN* terlebih dahulu yang bisa didapatkan dari KPP.

Penentuan jumlah sampel yang akan digunakan ditentukan dengan menggunakan rumus Slovin (Thoifah, 2015:18) . Rumus Slovin untuk menentukan besarnya sampel yaitu sebagai berikut :

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

Keterangan :

n = Besaran Sampel

N = Besaran Populasi

e = Perkiraan tingkat kesalahan pengambilan sampel yang masih dapat ditolelir sebesar 10%

$$n = \frac{7503}{1 + 7503 (10\%)^2} = 98,684$$

Berdasarkan perhitungan rumus tersebut, maka didapati jumlah sampel yang diperlukan sebanyak 98,684 atau digenapkan menjadi 100 Wajib Pajak Orang Pribadi yang menggunakan *e-filing*.

## E. Data Penelitian

### 1. Jenis Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu data kuantitatif. Data kuantitatif adalah data yang berupa angka-angka (Purwanto dan Dyah, 2017: 21). Data kuantitatif bersifat objektif meliputi data yang berskala interval dan rasio. Dimensi waktu dan ruang pengumpulan menggunakan data antar ruang (*Cross-sectional data*) dimana data berasal dari serangkaian observasi terhadap nilai suatu variabel yang diambil pada satu titik waktu (Purwanto dan Dyah, 2017: 21).

## 2. Sumber Data

### a. Data Primer

Data primer adalah data yang dikumpulkan secara langsung dari lapangan penelitian, misalnya melalui wawancara, *focus group discussion*, kuesioner dan observasi (Purwanto dan Dyah, 2017: 20). Dalam penelitian ini, data primer berasal dari hasil sebaran kuesioner (angket) untuk Wajib Pajak Orang Pribadi yang menggunakan *e-filing* di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Batu.

### b. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh melalui penelitian terdahulu yang dilakukan oleh pihak lain (Purwanto dan Dyah, 2017: 20). Data sekunder yang digunakan dalam penelitian ini berasal dari bahan bacaan dan bahan pustaka yang berkaitan dengan penelitian ini dan dokumen Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Batu berupa jumlah Wajib Pajak keseluruhan dan jumlah Wajib Pajak yang menggunakan *e-filing* maupun yang tidak menggunakan *e-filing*.

## 3. Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner. Kuesioner adalah suatu teknik pengumpulan informasi yang memungkinkan analisis mempelajari sikap-sikap, keyakinan, perilaku, dan karakteristik beberapa orang utama di dalam organisasi yang bisa terpengaruh oleh sistem yang diajukan atau oleh sistem yang sudah ada (Siregar,

2013:21).Penyusunan kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan langkah-langkah sebagai berikut :

- a. Membuat kisi-kisi kuesioner.
- b. Membuat item-item pertanyaan dan alternatif jawaban dengan lima alternatif jawaban.
- c. Menetapkan skala penilaian kuesioner.
- d. Melakukan uji coba angket.

Penyebaran kuesioner yang dilakukan adalah dengan cara memberikan item-item pertanyaan kuesioner kepada Wajib Pajak yang sedang mengantri diruangan untuk dipandu bidang pelayanan dalam melaporkan Surat Pemberitahuan menggunakan *e-filing* di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Batu. Sebelum dilakukannya penyebaran kuesioner kepada responden, peneliti melakukan uji *pilot test* terlebih dahulu terhadap beberapa responden untuk mengujicobakan kuesioner. Menurut Jogiyanto (2008: 147) menyatakan bahwa uji *pilot* dilakukan dengan membuat ukuran sampel awal sekitar 10 sampai 30 responden. Responden yang terpilih tidak harus merupakan bagian dari populasi targetnya, tetapi dapat berupa individu-individu yang memahami tentang isu yang akan diteliti oleh peneliti.

Uji *pilot* dimaksud untuk meyakinkan bahwa item-item kuesioner telah mencukupi, benar, jelas dan dapat dipahami(Damayanti, 2017). Peneliti melakukan uji *pilot* terhadap instrument penelitian untuk menguji validitas atau isi kuesioner agar dapat dipahami dengan baik oleh responden dan reliabilitasnya untuk memiliki tingkat konsistensi jawaban responden jika

dilakukan pada waktu dan tempat yang berbeda. Uji *pilot* dilakukan peneliti kepada responden yang menjadi bagian dari sampel dalam penelitian ini yaitu sebanyak 30 responden.

## **F. Uji Instrumental Penelitian**

Instrumen penelitian adalah suatu alat yang dapat digunakan untuk memperoleh, mengolah, dan menginterpretasikan informasi yang diperoleh dari para responden yang dilakukan dengan menggunakan pola ukur yang sama (Siregar, 2013:46). Pelaksanaan uji coba ini bertujuan agar dapat mengetahui apa saja kekurangan pada item angket yang berkaitan dengan redaksi alternatif jawaban yang tersedia maupun maksud yang terkandung dalam pertanyaan item angket tersebut.

Pada pengujian-cobaan angket atau kuesioner dilakukan dengan Uji Validitas dan Uji Reliabilitas.

### **1. Uji Validitas**

Menurut Siregar (2013:46) menyatakan bahwa validitas atau kesahihan adalah menunjukkan sejauh mana suatu alat ukur mampu mengukur apa yang ingin diukur (*a valid measure if it successfully measure the phenomenon*). Uji validitas yang dilakukan dalam penelitian ini untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dapat dikatakan valid apabila pernyataan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut.

Kriteria yang digunakan dalam penelitian ini untuk mengetahui kuesioner yang digunakan sudah tepat untuk mengukur apa yang akan diukur oleh peneliti, yaitu (Ghozali, 2016: 53) :

- 1) Jika koefisien korelasi *product moment* melebihi 0,5
- 2) Jika koefisien korelasi *product moment* > r-tabel ( $\alpha : n-2$ ) n = jumlah sampel.
- 3) Nilai Sig  $\leq \alpha$

Untuk mengukur tingkat validitas dalam penelitian ini maka peneliti menggunakan rumus dengan teknik korelasi *product moment*, yaitu :

$$r_{hitung} = \frac{n(\sum XY) - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{[n(\sum X^2) - (\sum X)^2][n(\sum Y^2) - (\sum Y)^2]}}$$

Keterangan:

n = Jumlah responden

X = Skor variabel (jawaban responden)

Y = Skor total dari variabel (jawaban responden).

Pengujian validitas pada penelitian ini menggunakan program SPSS 23 dengan membandingkan nilai  $r_{hitung}$  (*Corrected Item- Total Corrected*) masing-masing item pertanyaan atau pernyataan pada kuesioner dengan nilai  $r_{tabel}$ . Jika nilai  $r_{hitung}$  masing-masing item lebih besar daripada nilai  $r_{tabel}$ , maka item pernyataan atau pertanyaan dalam kuesioner tersebut dapat dikatakan valid.

Ghozali (2016: 53) menyatakan bahwa suatu butiran instrument yang valid dapat diketahui apabila nilai koefisiensi kolerasi lebih besar dari 0,5 ( $r >$

0,5) sebagai nilai kritis. Sebaliknya, jika kurang dari 0,5 maka dinyatakan tidak valid.

## 2. Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah untuk mengetahui sejauh mana hasil pengukuran tetap konsisten apabila dilakukan pengukuran dua kali atau lebih terhadap gejala yang sama dengan menggunakan alat pengukur yang sama pula (Siregar, 2013:55). Teknik yang digunakan dalam mengukur tingkat ketepatan instrumen dalam penelitian ini dengan menggunakan rumus *Alpha Cronbach* (Siregar, 2013:57) :

$$r_{11} = \left[ \frac{k}{k-1} \right] \left[ 1 - \frac{\sum \sigma_b^2}{\sigma_t^2} \right]$$

Keterangan :

$r_{11}$  = koefisien reliabilitas instrument

$k$  = jumlah butir pertanyaan

$\sigma_t^2$  = Varians total

$\sum \sigma_b^2$  = Jumlah varians butir

Uji reliabilitas digunakan metode alpha Cronbach yaitu dengan membandingkan koefisien alpha dengan 0,7. Jika koefisien alpha (r hitung) > 0,7 maka butir tersebut reliabel. Jika koefisien alpha (r hitung) < 0,7 maka butir tersebut tidak reliabel. Instrument dapat dikatakan reliabel bila memiliki koefisien reliabilitas 0,7 atau lebih (Ghozali, 2016: 48).

## G. Metode Analisis

### 1. Analisis Data Deskriptif

Analisis deskriptif dimaksud untuk memberikan informasi mengenai data yang diamati agar bermakna dan komunikatif. (Purwanto dan Dyah, 2017: 109). Tujuan dari analisis ini adalah melakukan eksplorasi mengenai karakteristik data dan meringkas serta mendeskripsikan data. Analisis deskriptif yang digunakan meliputi frekuensi jawaban, *persentase*, *mean*, dan *grand mean* dari jawaban responden.

## 2. Uji Asumsi Klasik

### a. Uji Normalitas

Menurut Hasan (2013: 278) uji normalitas adalah uji prasyarat tentang kelayakan data untuk dianalisis dengan menggunakan statistik parametrik atau statistik nonparametrik. Melalui uji ini, sebuah data hasil penelitian dapat diketahui bentuk distribusi data tersebut, yaitu berdistribusi normal atau tidak normal. Uji normalitas ini dilakukan dengan pengujian *kolmagorov-Smirnov Test* terhadap setiap variabel. Sebuah data dikatakan normal apabila memiliki nilai probabilitas lebih dari 0,05 ( $>0,05$ ).

### b. Uji Multikolinearitas

Multikolinieritas bertujuan untuk mengetahui ada tidaknya satu atau lebih variabel bebas mempunyai hubungan dengan variabel bebas lainnya (Purwanto dan Dyah, 2017: 198). Suatu model regresi dikatakan memenuhi syarat apabila tidak terjadi multikolinearitas, yang artinya tidak terjadi korelasi di antara variabel bebas. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan nilai VIF (*Variance Inflation Factor*) untuk mengetahui ada atau tidaknya multikolinearitas. Apabila nilai VIF kurang dari 10 ( $< 10$ )

atau nilai *Tolerance* lebih dari 0,1 ( $> 0,1$ ) maka tidak terjadi multikolinearitas diantara variabel bebas.

### c. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas untuk melihat masalah heteroskedastisitas yang artinya varian variabel dalam model tersebut tidak konstan (Purwanto dan Dyah, 2017: 199). Jika varian dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain tetap maka disebut homokedastisitas dan jika berbeda maka terjadi heteroskedastisitas. Model regresi dikatakan baik apabila terjadi homokedastisitas, dengan kata lain tidak terjadi heteroskedastisitas.

### 3. Regresi linear Berganda

Analisis regresi linear berganda dikembangkan untuk melakukan estimasi/prediksi nilai variabel dependen (Y) dengan menggunakan lebih dari satu variabel independen (X) (Purwanto dan Dyah, 2017: 188). Penerapan metode regresi berganda ketika jumlah variabel *independen* yang digunakan lebih dari satu yang mempengaruhi satu variabel *dependen*, dimana semua variabel dalam penelitian ini dimasukkan untuk menguji pengaruh satu atau lebih variabel *independen* terhadap variabel *dependen*. Persamaan dari analisis regresi linier berganda adalah sebagai berikut :

$$Y = a + b_1 X_1 + b_2 X_2 + b_3 X_3 + e$$

Keterangan :

Y = Variabel terikat

X1 = Persepsi Kebermanfaatan

X2 = Persepsi Kemudahan Penggunaan

X3 = Persepsi Kontrol Perilaku

- a = Konstanta
- b = Koefisien
- e = Variabel Pengganggu

## H. Uji Hipotesis

Hipotesis adalah pernyataan atau dugaan yang bersifat sementara terhadap suatu masalah penelitian yang kebenarannya masih lemah (belum tentu kebenarannya) sehingga harus diuji secara empiris (Purwanto dan Dyah, 2017: 137). Hipotesis merupakan proposisi yang akan diuji keberlakuannya atau merupakan suatu jawaban sementara atas pertanyaan penelitian. Dalam penelitian ini, uji hipotesis yang digunakan adalah analisis regresi berganda dengan program SPSS, dengan melihat pengaruh tiga variabel bebas (*independen*) terhadap satu variabel terikat (*dependen*), maka digunakan uji statistik dengan metode regresi linier dengan tiga variabel bebas.

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

Koefisien determinasi ( $R^2$ ) pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel terikat. Nilai  $R^2$  yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel *independen* dalam menjelaskan variasi variabel *independen* amat terbatas. Nilai yang mendekati variabel-variabel *independen* memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel *dependen* (Sinaga, 2017).

Nilai koefisien determinasi mempunyai interval antara 0 sampai dengan 1 ( $0 \leq R^2 \leq 1$ ) diman semakin besar nilai  $R^2$  atau mendekati 1, maka semakin besar pengaruh semua variabel *independen* terhadap semua variabel *dependen*.

Sebaliknya jika nilai  $R^2$  semakin kecil atau mendekati 0, maka semakin kecil pengaruh variabel *independen* terhadap variabel *dependen*.

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

Pengujian ini digunakan untuk menguji berarti atau tidaknya hubungan variabel-variabel *independen* persepsi kebermanfaatan ( $X_1$ ), persepsi kemudahan penggunaan ( $X_2$ ) dan persepsi kontrol perilaku ( $X_3$ ) dengan variabel *dependen* minat penggunaan *e-filing* (Y). Langkah-langkah pengujiannya sebagai berikut (Siregar, 2013:304):

a. Membuat Hipotesis dalam uraian kalimat

$H_0$  : Tidak terdapat pengaruh yang signifikan secara parsial antara kelompok data A dan B serta C terhadap kelompok data D

$H_1$  : Terdapat pengaruh yang signifikan secara parsial antara kelompok data A dan B serta C terhadap kelompok data D

b. Membuat hipotesis dalam bentuk model statistik

$H_0: \beta_j = 0$

$H_1: \beta_j \neq 0$

$\beta_j$  merupakan koefisien yang akan diuji

c. Menentukan derajat kepercayaan 95% ( $\alpha = 0,05$ )

d. Menentukan taraf signifikan ( $\alpha$ )

Nilai signifikansi (*P Value*)  $< 0,05$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima.

Nilai signifikansi (*P Value*)  $> 0,05$  maka  $H_0$  diterima dan  $H_1$  ditolak

e. Kaidah pengujian

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

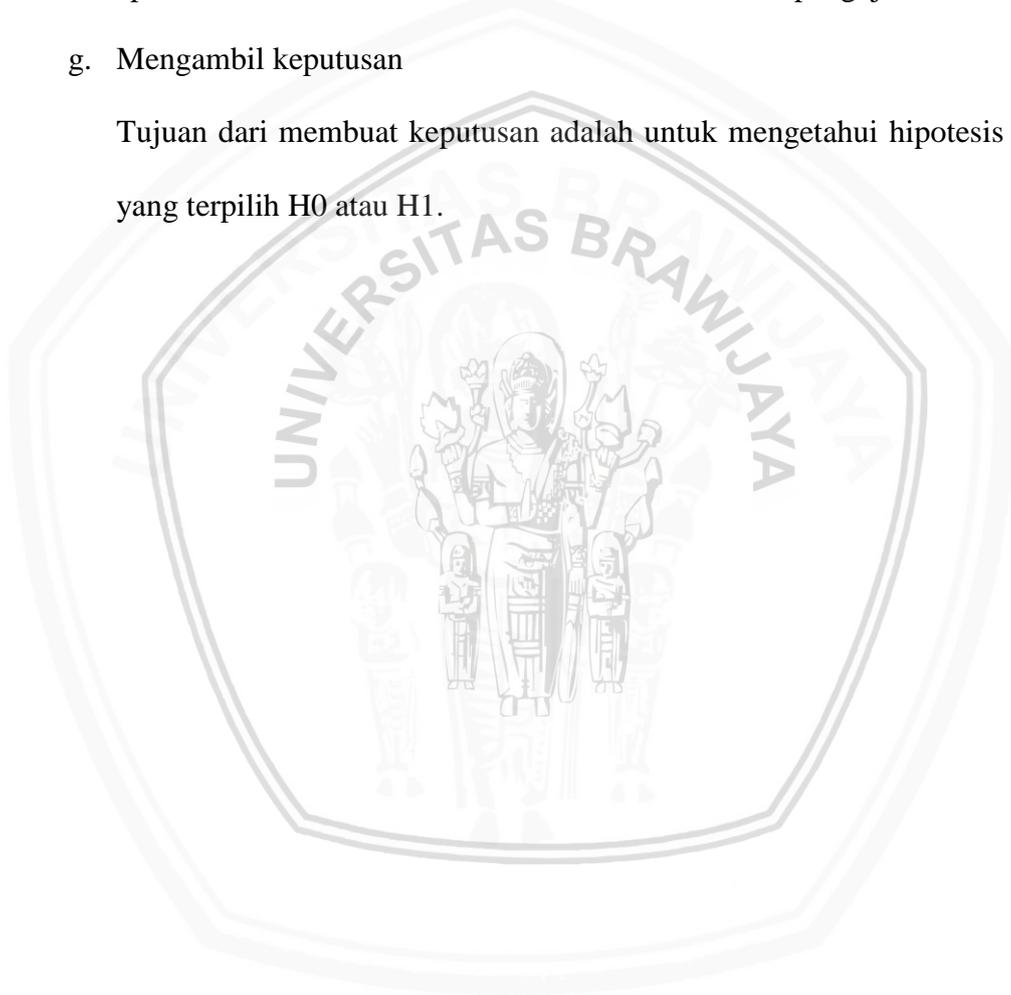
Jika,  $t_{hitung} > t_{tabel}$ , maka  $H_0$  ditolak.

f. Membandingkan  $t_{tabel}$  dan  $t_{hitung}$

Tujuan membanding antara  $t_{tabel}$  dan  $t_{hitung}$  adalah untuk mengetahui, apakah  $H_0$  ditolak atau diterima berdasarkan kaidah pengujian.

g. Mengambil keputusan

Tujuan dari membuat keputusan adalah untuk mengetahui hipotesis mana yang terpilih  $H_0$  atau  $H_1$ .



## BAB IV

### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

#### A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

##### 1. Sejarah KPP Pratama Batu

Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Batu terbentuk berdasarkan Surat Keputusan Menteri Keuangan Nomor 443/KMK.01/2001 Tanggal 23 Juli 2011 tentang Organisasi dan Tata Cara Kantor Wilayah Direktorat Jendral Pajak, Kantor Pelayanan Pajak, Kantor Pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan, Kantor Pemeriksaan dan Penyidikan Pajak, dan Kantor Penyuluhan dan Potensi Perpajakan. Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Batu resmi beroperasi pada tanggal 6 Februari 2002 dan untuk pertama kalinya ditunjuk Drs. Cepi D. Sutman selaku Kepala Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Batu dan dilantik oleh Kepala Kantor XII Direktorat Jendral Pajak III.

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 4 Desember 2007. Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Batu 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.

KPP Pratama Batu pada mulanya terletak di Jalan Letnan Jenderal S.Parman No.100, Blimbing dan menjadi satu dengan kantor kerja Kanwil DJP Jatim III, namun sejak bulan November 2017 KPP Pratama Batu resmi memiliki kantor baru yang terletak di Jalan. Cemara Dieng 01, Sidomulyo, Kota Batu. Peresmian kantor baru ini menjadi upaya dari Kantor Pelayanan Pajak Pratama Batu agar lebih dekat dengan Wajib Pajak.

## **2. Visi, Misi, Janji dan Motto Pelayanan**

### **a. Visi**

Menjadi model pelayanan masyarakat yang menyelenggarakan sistem dan manajemen perpajakan kelas dunia yang dipercaya dan dibanggakan masyarakat.

### **b. Misi**

Menghimpun dana dalam negeri dari sektor pajak yang mampu menunjang kemandirian pembiayaan pemerintah berdasarkan UU Perpajakan dengan tingkat efektifitas dan efisiensi yang tinggi.

### **c. Janji Pelayanan**

Pelayanan prima tekad kami.

### **d. Motto Pelayanan**

Efektif, efisien, dan dipercaya.

### **3. Tugas Pokok dan Fungsi**

#### **a. Tugas Pokok**

Melaksanakan pelayanan, pengawasan administrasi, dan pemeriksaan sederhana terhadap Wajib Pajak di bidang Pajak Penghasilan (PPh), Pajak Pertambahan Nilai (PPN), Pajak Penjualan atas Barang Mewah (PPnBM) dan Pajak Tidak Langsung Lainnya (PTLL).

#### **b. Fungsi**

- 1) Pengumpulan dan Pengolahan data, penyajian informasi perpajakan, penggalian potensi pajak serta ekstensifikasi Wajib Pajak
- 2) Penelitian dan Penatausahaan Surat Pemberitahuan masa serta berkas Wajib Pajak
- 3) Ektensifikasi dan intensifikasi potensi Wajib Pajak
- 4) Pemeliharaan basis data objek dan subjek Pajak Bumi dan Bangunan
- 5) Penatausahaan penerimaan pajak, piutang pajak dan penagihan pajak
- 6) Penatausahaan penyelesaian keberatan, banding, restitusi PPh, PPnBM, PTLL, PBB dan BPHTB
- 7) Penatausahaan penyelesaian pengurangan PBB
- 8) Pemeriksaan sederhana dan penetapan sanksi perpajakan.

### **4. Wilayah Kerja**

Wilayah Kerja KPP Pratama Batu adalah Kota Batu yang meliputi tiga (3) Kecamatan dengan dua puluh empat (24) Desa/Kelurahan, yaitu :

- a. Kecamatan Batu, terdiri dari Kelurahan Sisir, Kelurahan Songgokerto, Kelurahan Ngaglik, Kelurahan Temas, Desa Pesanggrahan, Desa Oro-oro Ombo, Desa Sumberejo, dan Desa Sidomulyo.
- b. Kecamatan Junrejo, terdiri dari Desa Torongrejo, Desa Mojorejo, Desa Junrejo, Desa Tlekung, Desa Pendem, Desa Beji, dan Desa Dadaprejo.
- c. Kecamatan Bumiaji, terdiri dari Desa Bulukerto, Desa Bumiaji, Desa Gunungsari, Desa Pandanrejo, Desa Giripurno, Desa Tulungrejo, Desa Sumbergondo, Desa Punten, dan Desa Sumberbrantas.

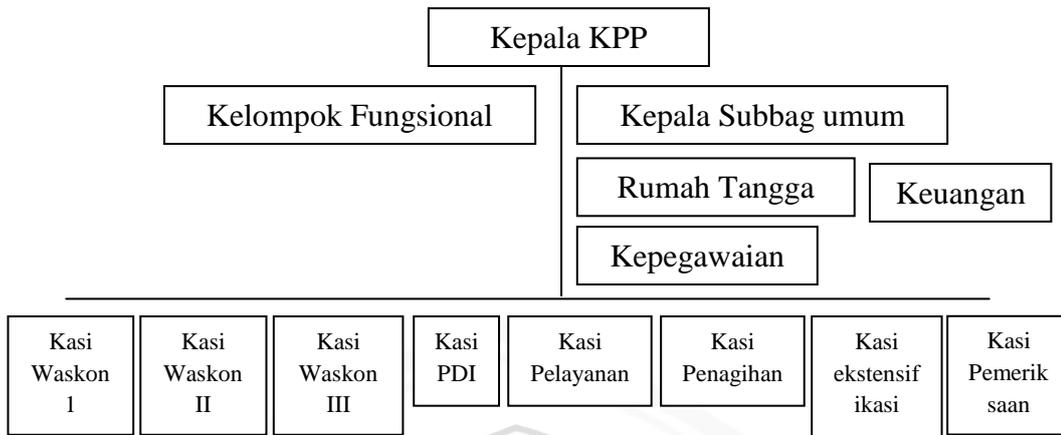
**Tabel 4.1 Wilayah Kerja KPP Pratama Batu**

No	Kecamatan	Luas wilayah	Jumlah penduduk	Jumlah WPOP	Jumlah SPPT
01	Batu	4.545,81 ha	101.263	9.630	35.774
02	Junrejo	2.565,02 ha	60.789	4.363	24.371
03	Bumiaji	12.797,89 ha	52.269	2.440	34.482
<b>Total</b>		<b>19.909,59 ha</b>	<b>208.366</b>	<b>16.433</b>	<b>94.627</b>

*Sumber : Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kota Batu, 2018*

## 5. Struktur Organisasi

Susunan organisasi pada KPP Pratama Batu dibagi menjadi beberapa bagian, yaitu :



**Gambar 4.1 Struktur Organisasi KPP Pratama Batu**

*Sumber :KPP Pratama batu, diolah penulis (2017)*

**B. Gambaran Umum Responden**

Responden dalam penelitian ini adalah Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP) yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Batu, melaporkan Surat Pemberitahuan (SPT) Pajak Tahunan pada tahun 2018 secara *e-filing*, dan sudah mengetahui atau memahami atau sudah pernah menggunakan sistem *e-filing* sebelumnya yakni sebanyak 100 Wajib Pajak. Peneliti menyebar 100 kuesioner, namun hanya 90 kuesioner yang dapat dijadikan sebagai data peneliti karena 6 kuesioner tidak diisi dengan lengkap dan 4 kuesioner tidak kembali kepada peneliti.

**Tabel 4.2 Pengembalian Kuesioner**

Data yang disebar	100
Data yang tidak kembali	<u>4</u>
Data yang kembali	96
Data yang tidak dapat diolah	<u>6</u>
<b>Data yang dapat diolah</b>	<b>90</b>
<b>Respon rate</b>	<b>90%</b>

*Sumber : Data Primer diolah oleh peneliti 2018*

Berikut ini akan disajikan dan dijelaskan mengenai gambaran umum responden berdasarkan jenis kelamin, pendidikan terakhir, usia, dan lama menggunakan *e-filing* dalam menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT).

### 1. Jenis Kelamin Responden

Data responden berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat pada tabel 4.3.

**Tabel 4.3 Jenis Kelamin Wajib Pajak**

No.	Jenis Kelamin	Jumlah Responden	Persentase (%)
1	Pria	54	60
2	Wanita	36	40
	Jumlah	90	100

*Sumber : Data Primer diolah oleh peneliti 2018*

Berdasarkan tabel 4.3, dapat diketahui bahwa responden yang berjenis kelamin pria sebanyak 54 responden atau 60% dan responden yang berjenis kelamin wanita sebanyak 36 atau 40%. Berdasarkan data tersebut, maka responden yang paling banyak adalah responden berjenis kelamin pria.

### 2. Pendidikan Terakhir Responden

Data responden berdasarkan pendidikan terakhir responden dapat dilihat pada tabel 4.4.

**Tabel 4.4 Pendidikan Terakhir Wajib Pajak**

No	Pendidikan Terakhir	Jumlah Responden	Persentase (%)
1	SD	5	5,6
2	SMP	2	2,2
3	SMA	22	24,4
4	D1/D2/D3	14	15,6
5	S1	39	43,3
6	S2	8	8,9
7	S3	0	0

8	Lainnya	0	0
Jumlah		90	100

Sumber : Data Primer diolah oleh peneliti 2018

Berdasarkan tabel 4.4, dapat diketahui bahwa responden yang memiliki pendidikan terakhir SD berjumlah 5 responden atau 5,6%. Responden yang memiliki pendidikan terakhir SMP berjumlah 2 responden atau 2,2%. Responden yang memiliki pendidikan terakhir SMA berjumlah 22 responden atau 24,4%. Responden yang memiliki pendidikan terakhir D1/D2/D3 berjumlah 14 responden atau 15,6%. Responden yang memiliki pendidikan terakhir S1 berjumlah 39 responden atau 43,3%. Responden yang memiliki pendidikan terakhir S2 berjumlah 8 responden atau 8,9%. Tidak ada responden yang memiliki pendidikan terakhir S3 dan pendidikan terakhir lainnya. Responden terbanyak yaitu responden dengan pendidikan terakhir S1.

### 3. Usia Responden

Data responden berdasarkan usia responden dapat dilihat pada tabel 4.5.

**Tabel 4.5 Usia Wajib Pajak**

No	Usia Responden	Jumlah Responden	Persentase (%)
1	< 20 Tahun	0	0
2	21 – 30 Tahun	11	12,2
3	31 – 40 Tahun	26	28,9
4	41 – 50 Tahun	18	20
5	>50 Tahun	35	38,9
Jumlah		90	100

Sumber : Data Primer diolah oleh penulis 2018

Berdasarkan tabel 4.5, dapat diketahui bahwa tidak ada responden yang memiliki usia kurang dari 20 tahun. Responden yang berusia 21 sampai dengan 30 tahun berjumlah 11 responden atau 12,2%. Responden yang

berusia 31 sampai dengan 40 tahun berjumlah 26 responden atau 28,9%. Responden yang berusia 41 sampai dengan 50 tahun berjumlah 18 responden atau 20%. Responden yang berusia diatas 50 tahun sebanyak 35 responden atau 38,9%. Berdasarkan data tersebut, responden yang berusia diatas 50 tahun merupakan responden terbanyak.

#### 4. Lama Menggunakan *E-Filing*

Data respon den berdasarkan lama menggunakan *e-filing* dalam menyampaikn Surat Pemberitahuan (SPT) dapat dilihat pada tabel 4.6.

**Tabel 4.6 Lama Menggunakan *E-Filing***

No.	Lama Menggunakan <i>E-Filing</i>	Jumlah Responden	Persentase (%)
1	< 1 Tahun	29	32,2
2	1 – 2 Tahun	23	25,6
3	> 2 Tahun	38	42,2
Jumlah		90	100

Sumber : Data Primer diolah oleh penulis 2018

Berdasarkan tabel 4.6, dapat diketahui bahwa responden yang menggunakan *e-filing* dalam menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT) selama kurang dari 1 tahun sebanyak 29 responden atau 32,2%. Responden yang menggunakan *e-filing* dalam menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT) selama 1 sampai 2 tahun sebanyak 23 responden atau 25,6%. Responden yang menggunakan *e-filing* dalam menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT) selamalebih dari 2 tahun sebanyak 38 responden atau 42,2%. Responden terbanyak yaitu responden yang menggunakan *e-filing* selama lebih dari 2 tahun.

### C. Deskripsi Distribusi Frekuensi Variabel

Distribusi frekuensi variabel adalah analisis data yang menyajikan dan menggambarkan jawaban responden dari setiap variabel penelitian yang menyebarkan kuesioner kepada 90 orang responden, akan disajikan dalam distribusi frekuensi mengenai persepsi kebermanfaatan, persepsi kemudahan, perspesi kontrol perilaku, dan minat penggunaan *e-filing* dapat dilihat pada tabel-tabel berikut :

#### 1. Deskripsi variabel kebermanfaatan (X<sub>1</sub>)

Variabel kebermanfaatan terdapat empat item pertanyaan yang diberikan kepada 90 responden KPP Pratama Batu untuk dijawab. Jawaban dari responden dapat dilihat pada tabel 4.7.

**Tabel 4.7** Distribusi Frekuensi Variabel Kebermanfaatan (X<sub>1</sub>)

Item	Jawaban Responden										Jumlah		Mean
	SS (5)		S (4)		RR (3)		TS (2)		STS (1)		jm l	%	
	F	%	F	%	F	%	f	%	F	%			
X1.1	25	27,8	63	70	2	2,2	0	0	0	0	90	100	4,256
X1.2	22	24,4	65	72,2	3	3,3	0	0	0	0	90	100	4,211
X1.3	30	33,3	58	64,4	1	1,1	1	1,1	0	0	90	100	4,300
X1.4	28	31,1	59	65,6	1	1,1	2	2,2	0	0	90	100	4,256
<i>Grand mean Variabel persepsi kebermanfaatan</i>												4,255	

Sumber : Data primer diolah, 2018

Keterangan :

X1.1: Menggunakan *e-filing* mampu meningkatkan kinerja Wajib Pajak

X1.2: Menggunakan *e-filing* mampu meningkatkan produktifitas Wajib Pajak

X1.3: Penerapan *e-filing* mampu meningkatkan efektivitas pelaporan pajak  
Wajib Pajak

X1.4: Menggunakan *e-filing* bermanfaat bagi pekerjaan Wajib Pajak.

Berdasarkan hasil data yang telah disajikan pada tabel 4.7 dapat diketahui bahwa distribusi frekuensi variabel kebermanfaatan pertama yaitu terdapat 25 responden atau 27,8% menyatakan sangat setuju bahwa menggunakan *e-filing* mampu meningkatkan kinerja Wajib Pajak, sebanyak 63 responden atau 70% menyatakan setuju, sebanyak 2 responden atau 2,2% menyatakan ragu-ragu dan tidak ada responden yang menyatakan tidak setuju dan sangat tidak setuju. Hasil distribusi frekuensi variabel  $X_1$  pernyataan pertama menunjukkan banyak responden setuju bahwa *e-filing* mampu meningkatkan kinerja Wajib Pajak. Rata-rata pernyataan pertama dari variabel  $X_1$  sebesar 4,256.

Distribusi frekuensi variabel  $X_1$  pernyataan kedua yaitu menggunakan *e-filing* mampu meningkatkan produktifitas Wajib Pajak dapat diketahui bahwa dari 90 responden, yang menyatakan sangat setuju sebanyak 22 responden atau 24,4%, yang menyatakan setuju sebanyak 65 responden atau 72,2%, yang menyatakan ragu-ragu sebanyak 3 responden atau 3,3% dan tidak ada responden yang menyatakan tidak setuju dan sangat tidak setuju. Hasil distribusi frekuensi variabel  $X_1$  pernyataan kedua menunjukkan banyak responden setuju bahwa menggunakan *e-filing* mampu meningkatkan produktifitas Wajib Pajak. Rata-rata pernyataan kedua dari variabel  $X_1$  sebesar 4,211.

Distribusi frekuensi variabel  $X_1$  pernyataan ketiga yaitu terdapat 30 responden atau 33,3% menyatakan sangat setuju bahwa penerapan *e-filing* mampu meningkatkan efektivitas pelaporan pajak Wajib Pajak, sebanyak 58

responden atau 64,4% menyatakan setuju, sebanyak 1 responden atau 11% menyatakan ragu-ragu, sebanyak 1 responden atau 1,1% menyatakan tidak setuju dan tidak ada responden yang menyatakan sangat tidak setuju. Hasil distribusi frekuensi variabel  $X_1$  pernyataan ketiga menunjukkan banyak responden setuju bahwa bahwa penerapan *e-filing* mampu meningkatkan efektivitas pelaporan pajak Wajib Pajak. Rata-rata pernyataan ketiga dari variabel  $X_1$  sebesar 4,300.

Distribusi frekuensi variabel  $X_1$  pernyataan keempat yaitu *e-filing* bermanfaat bagi pekerjaan Wajib Pajak dapat diketahui bahwa responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 28 responden atau 31,1%, yang menyatakan setuju sebanyak 59 responden atau 65,6%, yang menyatakan ragu-ragu sebanyak 1 responden atau 1,1% , yang menyatakan tidak setuju sebanyak 2 responden atau 2,2% dan tidak ada responden yang menyatakan sangat tidak setuju. Hasil distribusi frekuensi variabel  $X_1$  pernyataan keempat menunjukkan banyak responden setuju bahwa *e-filing* bermanfaat bagi pekerjaan Wajib Pajak. Rata-rata pernyataan keempat dari variabel  $X_1$  sebesar 4,256.

Berdasarkan hasil rata-rata distribusi variabel kebermanfaatan diperoleh *Mean* sebesar 4,255 artinya sebagian besar responden sangat setuju *e-filing* mampu meningkatkan kinerja Wajib Pajak, meningkatkan produktivitas Wajib Pajak, meningkatkan efektivitas pelaporan pajak Wajib Pajak dan bermanfaat bagi pekerjaan Wajib Pajak.

## 2. Distribusi Frekuensi Variabel Kemudahan Penggunaan (X<sub>2</sub>)

Variabel kemudahan penggunaan terdapat 5 item pertanyaan yang diberikan kepada 90 responden KPP Pratama Batu untuk dijawab. Jawaban responden dapat dilihat pada tabel 4.8.

**Tabel 4.7 Distribusi Frekuensi Variabel Kemudahan Penggunaan (X<sub>2</sub>)**

Item	Jawaban Responden										Jumlah		Mean
	SS (5)		S (4)		RR (3)		TS (2)		STS (1)		Jml	%	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%			
X2.1	13	14,4	56	62,2	16	17,8	5	5,6	0	0	90	100	3,856
X2.2	13	14,4	56	62,2	18	20	3	3,3	0	0	90	100	3,878
X2.3	11	12,2	61	67,8	17	18,9	1	1,1	0	0	90	100	3,911
X2.4	9	10	54	60	23	25,6	4	4,4	0	0	90	100	3,756
X2.5	20	22,2	61	67,8	7	7,8	2	2,2	0	0	90	100	4,100
<i>Grand mean Variabel Kemudahan Penggunaan</i>												3,900	

Sumber : Data primer diolah, 2018

Keterangan :

X2.1: *E-filing* dapat dioperasikan dengan mudah

X2.2: Fitur-fitur dalam sistem *e-filing* mudah dipelajari

X2.3: *E-filing* memiliki petunjuk yang lengkap

X2.4 : Konten pada sistem *e-filing* mudah diingat

X2.5: Menggunakan *e-filing* memudahkan Wajib Pajak dalam melaporkan Surat Pemberitahuan (SPT).

Berdasarkan hasil data yang telah disajikan pada tabel 4.8 dapat diketahui bahwa frekuensi variabel kemudahan penggunaan pernyataan pertama yaitu terdapat 13 responden atau 14,4% sangat setuju bahwa *e-filing* dapat dioperasikan dengan mudah, sebanyak 56 responden atau 62,2% menyatakan setuju, sebanyak 16 responden 17,8% menyatakan ragu-ragu, sebanyak 5 responden atau 5,6% menyatakan tidak setuju dan tidak ada responden yang

menyatakan sangat tidak setuju. Hasil distribusi frekuensi variabel  $X_2$  pernyataan pertama menunjukkan banyak responden setuju bahwa menggunakan *e-filing* dapat di operasikan dengan mudah. Rata-rata pertanyaan pertama dari variabel  $X_2$  sebesar 3,856.

Distribusi frekuensi variabel  $X_2$  pernyataan kedua yaitu fitur-fitur dalam sistem *e-filing* mudah dipelajari diketahui bahwa responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 13 responden atau 14,4%, yang menyatakan setuju sebanyak 56 responden atau 62,2%, yang menyatakan ragu-ragu sebanyak 18 responden atau 20%, yang menyatakan tidak setuju sebanyak 3 responden atau 3,3%, dan tidak ada responden yang menyatakan sangat tidak setuju. Hasil distribusi frekuensi variabel  $X_2$  pernyataan kedua menunjukkan banyak responden setuju bahwa fitur-fitur dalam sistem *e-filing* mudah dipelajari. Rata-rata pernyataan kedua dari variabel  $X_2$  sebesar 3,878.

Distribusi frekuensi variabel  $X_2$  pernyataan ketiga terdapat 11 responden atau 12,2% yang menyatakan sangat setuju bahwa pengisian *e-filing* memiliki petunjuk yang lengkap, sebanyak 61 responden atau 67,8% menyatakan setuju, sebanyak 17 responden atau 18,9% menyatakan ragu-ragu, sebanyak 1 responden atau 1,1% menyatakan tidak setuju dan tidak ada responden yang menyatakan sangat tidak setuju. Hasil distribusi frekuensi variabel  $X_2$  pernyataan ketiga menunjukkan banyak responden setuju bahwa pengisian *e-filing* memiliki petunjuk yang lengkap. Rata-rata pernyataan ketiga dari variabel  $X_2$  sebesar 3,911.

Distribusi frekuensi variabel  $X_2$  pernyataan keempat yaitu konten yang terdapat pada sistem *e-filing* mudah diingat dapat diketahui bahwa responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 9 responden atau 10%, yang menyatakan setuju sebanyak 54 responden atau 60%, yang menyatakan ragu-ragu sebanyak 23 responden atau 25,6%, yang menyatakan tidak setuju sebanyak 4 responden atau 4,4% dan tidak ada responden yang menyatakan sangat tidak setuju. Hasil distribusi frekuensi variabel  $X_2$  pernyataan keempat menunjukkan banyak responden setuju bahwa konten yang terdapat pada sistem *e-filing* mudah diingat. Rata-rata pernyataan keempat dari variabel  $X_2$  sebesar 3,756.

Distribusi frekuensi variabel  $X_2$  pernyataan kelima terdapat 20 responden atau 22,2% yang menyatakan sangat setuju bahwa menggunakan *e-filing* memudahkan Wajib Pajak dalam melaporkan Surat Pemberitahuan (SPT), sebanyak 61 responden atau 67,8% menyatakan setuju, sebanyak 7 responden atau 7,8% menyatakan ragu-ragu, sebanyak 2 responden atau 2,2% menyatakan tidak setuju dan tidak ada responden yang menyatakan sangat tidak setuju. Hasil distribusi frekuensi variabel  $X_2$  pernyataan kelima menunjukkan banyak responden setuju bahwa menggunakan *e-filing* memudahkan Wajib Pajak dalam melaporkan Surat Pemberitahuan (SPT). Rata-rata pernyataan kelima dari variabel  $X_2$  sebesar 4,100.

Berdasarkan hasil rata-rata distribusi variabel kemudahan penggunaan diperoleh *Mean* sebesar 3,900 artinya sebagian besar responden setuju *e-filing* dapat dioperasikan dengan mudah, fitur-fitur *e-filing* mudah dipelajari,

memiliki petunjuk yang lengkap, konten pada sistem *e-filing* mudah diingat dan memudahkan Wajib Pajak dalam melaporkan Surat Pemberitahuan (SPT).

### 3. Distribusi Frekuensi Variabel Kontrol Perilaku (X<sub>3</sub>)

Variabel kontrol perilaku terdapat 5 item pertanyaan yang diberikan kepada 90 responden KPP Pratama Batu untuk dijawab. Jawaban responden dapat dilihat pada tabel 4.9.

**Tabel 4.9 Distribusi Frekuensi Variabel Kontrol Perilaku (X<sub>3</sub>)**

Item	Jawaban Responden										Jumlah		Mean
	SS (5)		S (4)		RR (3)		TS (2)		STS (1)		Jml	%	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%			
X3.1	15	16,7	71	78,9	3	3,3	1	1,1	0	0	90	100	4,111
X3.2	11	12,2	72	80	6	6,7	1	1,1	0	0	90	100	4,033
X3.3	14	15,6	67	74,4	9	10	0	0	0	0	90	100	4,056
X3.4	15	16,7	67	74,4	8	8,9	0	0	0	0	90	100	4,078
X3.5	17	18,9	68	75,6	5	5,6	0	0	0	0	90	100	4,133
<i>Grand mean Variabel Kontrol Perilaku</i>													4,082

Sumber : Data primer diolah, 2018

Keterangan :

X2.1: Melaporkan SPT menggunakan *e-filing* atas kemauan dan keinginan sendiri

X2.2: Menggunakan *e-filing* sepenuhnya dalam kendali Wajib Pajak

X2.3: Wajib Pajak memiliki sumber daya yang diperlukan dalam menggunakan *e-filing*

X2.4: Wajib Pajak akan memiliki pengetahuan yang diperlukan dalam menggunakan *e-filing*

X2.5: Menggunakan *e-filing* akan memudahkan pengguna dalam menggunakan sistem ini.

Berdasarkan hasil data yang telah disajikan pada tabel 4.9 dapat diketahui bahwa distribusi frekuensi variabel kontrol perilaku pernyataan pertama yaitu

terdapat 15 responden atau 16,7% menyatakan sangat setuju bahwa melaporkan SPT menggunakan *e-filing* atas kemauan dan keinginan sendiri, sebanyak 71 responden atau 78,9% menyatakan setuju, sebanyak 3 responden atau 3,3% menyatakan ragu-ragu, sebanyak 1 responden atau 1,1% menyatakan tidak setuju dan tidak ada responden yang menyatakan sangat tidak setuju. Hasil distribusi frekuensi variabel  $X_3$  pernyataan pertama menunjukkan banyak responden setuju bahwa melaporkan SPT menggunakan *e-filing* atas kemauan dan keinginan sendiri. Rata-rata pernyataan pertama dari variabel  $X_3$  sebesar 4,111.

Distribusi frekuensi variabel  $X_3$  pernyataan kedua yaitu Menggunakan *e-filing* sepenuhnya dalam kendali Wajib Pajak dapat diketahui bahwa dari 90 responden, yang menyatakan sangat setuju sebanyak 11 responden atau 12,2%, yang menyatakan setuju sebanyak 72 responden atau 80%, yang menyatakan ragu-ragu sebanyak 6 responden atau 6,7%, yang menyatakan tidak setuju sebanyak 1 responden atau 1,1% dan tidak ada responden yang menyatakan sangat tidak setuju. Hasil distribusi frekuensi variabel  $X_3$  pernyataan kedua menunjukkan banyak responden setuju bahwa Menggunakan *e-filing* sepenuhnya dalam kendali Wajib Pajak. Rata-rata pernyataan kedua dari variabel  $X_3$  sebesar 4,033.

Distribusi frekuensi variabel  $X_3$  pernyataan ketiga yaitu terdapat 14 responden atau 15,6% menyatakan sangat setuju bahwa Wajib Pajak akan memiliki sumber daya yang diperlukan dalam menggunakan *e-filing*, sebanyak 67 responden atau 74,4% menyatakan setuju, sebanyak 9 responden atau 10%

menyatakan ragu-ragu dan tidak ada responden yang menyatakan tidak setuju dan sangat tidak setuju. Hasil distribusi frekuensi variabel  $X_3$  pernyataan ketiga menunjukkan banyak responden setuju bahwa Wajib Pajak akan memiliki sumber daya yang diperlukan dalam menggunakan *e-filing*. Rata-rata pernyataan ketiga dari variabel  $X_3$  sebesar 4,056.

Distribusi frekuensi variabel  $X_3$  pernyataan keempat yaitu Wajib Pajak akan memiliki pengetahuan yang diperlukan dalam menggunakan sistem *e-filing*, dapat diketahui bahwa responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 15 responden atau 16,7%, yang menyatakan setuju sebanyak 67 responden atau 74,4%, yang menyatakan ragu-ragu sebanyak 8 responden atau 8,9% dan tidak ada responden yang menyatakan tidak setuju dan sangat tidak setuju. Hasil distribusi frekuensi variabel  $X_3$  pernyataan keempat menunjukkan banyak responden setuju bahwa Wajib Pajak akan memiliki pengetahuan yang diperlukan dalam menggunakan sistem *e-filing*. Rata-rata pernyataan keempat dari variabel  $X_3$  sebesar 4,078.

Distribusi frekuensi variabel  $X_3$  pernyataan kelima terdapat 17 responden atau 18,9% yang menyatakan sangat setuju bahwa menggunakan *e-filing* akan memudahkan pengguna dalam menggunakan sistem ini, sebanyak 68 responden atau 75,6% menyatakan setuju, sebanyak 5 responden atau 5,6% menyatakan ragu-ragu dan tidak ada responden yang menyatakan tidak setuju dan sangat tidak setuju. Hasil distribusi frekuensi variabel  $X_3$  pernyataan kelima menunjukkan banyak responden setuju bahwa menggunakan *e-*

*filing* akan memudahkan pengguna dalam menggunakan sistem ini. Rata-rata pernyataan kelima dari variabel  $X_3$  sebesar 4,133.

Berdasarkan hasil rata-rata distribusi variabel kontrol perilaku diperoleh mean sebesar 4,082 artinya sebagian besar responden setuju bahwa menggunakan *e-filing* atas kemauan dan keinginan sendiri, sepenuhnya dalam kendali Wajib Pajak, memiliki sumber daya yang diperlukan, memiliki pengetahuan yang diperlukan dan memudahkan pengguna dalam menggunakan sistem ini.

#### 4. Deskripsi variabel Minat Penggunaan *E-filing* (Y)

Variabel minat penggunaan *e-filing* terdapat tiga item pertanyaan yang diberikan kepada 90 responden KPP Pratama Batu untuk dijawab. Jawaban dari responden dapat dilihat pada tabel 4.10.

**Tabel 4.10** Distribusi Frekuensi Variabel Minat Penggunaan *E-Filing* (Y)

Item	Jawaban Responden										Jumlah		Mean
	SS (5)		S (4)		RR (3)		TS (2)		STS (1)		Jml	%	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%			
Y1	20	22,2	68	75,6	1	1,1	1	1,1	0	0	90	100	4,189
Y2	16	17,8	68	75,6	5	5,6	1	1,1	0	0	90	100	4,100
Y3	22	24,4	65	72,2	2	2,2	1	1,1	0	0	90	100	4,200
Grand mean Variabel persepsi kebermanfaatan												4,163	

Sumber : Data primer diolah, 2018

Keterangan :

X1.1 Dalam melaporkan SPT akan digunakan sistem *e-filing*

X1.2: Dalam pelaporan pajak sistem *e-filing* akan menjadi prioritas

X1.3: Sistem *e-filing* direkomendasikan untuk digunakan dalam pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT).

Berdasarkan hasil data yang telah disajikan pada tabel 4.10 dapat diketahui bahwa distribusi frekuensi variabel minat penggunaan *e-filing* pernyataan pertama yaitu, terdapat 20 responden atau 22,2% yang menyatakan sangat setuju bahwa dalam melaporkan SPT akan digunakan sistem *e-filing*, sebanyak 68 responden atau 75,6% menyatakan setuju, yang menyatakan ragu-ragu sebanyak 1 responden atau 1,1%, yang menyatakan tidak setuju sebanyak 1 responden atau 1,1% dan tidak ada responden yang menyatakan sangat tidak setuju. Hasil distribusi frekuensi variabel Y pernyataan pertama menunjukkan banyak responden setuju bahwa dalam melaporkan SPT akan digunakan sistem *e-filing*. Rata-rata pernyataan pertama dari variabel Y sebesar 4,189.

Distribusi frekuensi variabel Y pernyataan kedua yaitu dalam melaporkan pajak sistem *e-filing* akan menjadi prioritas dapat diketahui bahwa responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 16 responden atau 17,8%, yang menyatakan setuju sebanyak 68 responden atau 75,6% , yang menyatakan ragu-ragu sebanyak 5 responden atau 5,6%, yang menyatakan tidak setuju sebanyak 1 responden atau 1,1% dan tidak ada responden yang menyatakan sangat tidak setuju. Hasil distribusi frekuensi variabel Y pernyataan kedua menunjukkan banyak responden setuju bahwa dalam pelaporan pajak sistem *e-filing* akan menjadi prioritas. Rata-rata pernyataan kedua dari variabel Y sebesar 4,100.

Distribusi frekuensi variabel Y pernyataan ketiga yaitu terdapat 22 responden atau 24,4% yang menyatakan sangat setuju bahwa sistem *e-filing*

direkomendasikan untuk digunakan dalam pelaporan SPT, yang menyatakan setuju sebanyak 65 responden atau 72,2%, menyatakan ragu-ragu sebanyak 2 responden atau 2,2%, yang menyatakan tidak setuju 1 responden atau 1,1% dan tidak ada responden yang menyatakan sangat tidak setuju. Hasil distribusi frekuensi variabel Y pernyataan ketiga menunjukkan banyak responden setuju bahwa bahwa sistem *e-filing* direkomendasikan untuk digunakan dalam pelaporan SPT. Rata-rata pernyataan ketiga dari variabel Y sebesar 4,200.

Berdasarkan hasil rata-rata distribusi variabel minat penggunaane-*filing* diperoleh mean sebesar 4,163 artinya sebagian besar responden setuju bahwa akan digunakan *e-filing* dalam melaporkan SPT, pelaporan pajak sistem *e-filing* akan menjadi prioritas dan direkomendasikan untuk digunakan dalam pelaporan SPT.

#### **D. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas**

##### **1. Uji Validitas**

Uji validitas dilakukan untuk mengetahui valid atau tidaknya instrumen pengukuran dan untuk mengetahui apakah ada pernyataan-pernyataan pada kuesioner yang harus dibuang atau diganti karena dianggap tidak relevan. Selain itu uji ini dilakukan untuk mengetahui kelayakan butir-butir dalam suatu daftar pernyataan dalam mendefinisikan suatu variabel. Kuesioner dikatakan valid apabila pernyataan yang tertera mampu mengungkapkan sesuatu yang akan diukur dalam kuesioner tersebut.

Pengujian validitas dapat dilakukan dengan cara mengkorelasikan masing-masing faktor atau variabel dengan total faktor atau variabel tersebut dengan menggunakan korelasi ( $r$ ) *Product Moment*. Kriteria pengujian untuk menerima atau menolak hipotesis adalah pernyataan yang valid atau tidak dapat dilakukan dengan cara membandingkan nilai  $r_{hitung}$  perhitungan dengan nilai  $r_{tabel}$  *Product Moment Pearson* dengan level signifikansi 5%. Apabila  $r_{hitung} > r_{tabel}$  maka pernyataan tersebut dinyatakan valid dan sebaliknya apabila  $r_{hitung} < r_{tabel}$  maka item pernyataan tidak valid.

Peneliti terlebih dahulu melakukan uji coba (*pilot testing*) dengan menguji coba instrumen penelitian kepada bagian dari populasi yang merupakan sampel untuk mengetahui instrumen tersebut dapat dipahami atau tidak. Uji pilot dalam penelitian ini dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada 30 responden dan diperoleh hasil sebagai berikut :

**Tabel 4.11 Hasil Uji Coba (*Pilot Testing*) Validitas Instrumen**

Variabel	Item	$r_{hitung}$	Sig	$r_{tabel}$	Keterangan
Kebermanfaatan (X1)	X1.1	0,867	0,000	0,3061	Valid
	X1.2	0,864	0,000	0,3061	Valid
	X1.3	0,812	0,000	0,3061	Valid
	X1.4	0,906	0,000	0,3061	Valid
Kemudahan Penggunaan (X2)	X2.1	0,901	0,000	0,3061	Valid
	X2.2	0,937	0,000	0,3061	Valid
	X2.3	0,914	0,000	0,3061	Valid
	X2.4	0,884	0,000	0,3061	Valid
	X2.5	0,679	0,000	0,3061	Valid
Kontrol Perilaku (X3)	X3.1	0,906	0,000	0,3061	Valid
	X3.2	0,860	0,000	0,3061	Valid
	X3.3	0,919	0,000	0,3061	Valid
	X3.4	0,858	0,000	0,3061	Valid
	X3.5	0,805	0,000	0,3061	Valid
Minat Pengguna	Y.1	0,946	0,000	0,3061	Valid

E-Filing (Y)	Y.2	0,927	0,000	0,3061	Valid
	Y.3	0,861	0,000	0,3061	Valid

Sumber : Data primer diolah, 2018

Berdasarkan tabel 4.11 diatas dapat diketahui bahwa probabilitas hasil korelasi atau nilai sig.  $r_{item}$  pertanyaan lebih kecil dari 0,05 dan semua item pertanyaan mempunyai nilai  $r_{hitung}$  lebih besar dari  $r_{tabel}$  ( $r_{hitung} > r_{tabel}$ ), dimana  $r_{tabel}$  sebesar 0,3061 yang didapat dari tabel statistik. Selanjutnya dapat disimpulkan bahwa semua item pertanyaan adalah valid sehingga item-item tersebut dapat digunakan untuk mengukur variabel penelitian.

Selanjutnya pengujian validitas dilakukan dengan menggunakan software SPSS for windows versi 23 dengan menggunakan korelasi *product moment* menghasilkan nilai masing-masing item pernyataan dengan skor item pertanyaan secara keseluruhan dan untuk lebih jelasnya disajikan dalam tabel 4.12 sebagai berikut :

**Tabel 4.12 Hasil Uji Validitas Variabel**

Variabel	Item	r <sub>hitung</sub>	Sig	r <sub>tabel</sub>	Keterangan
Kebermanfaatan (X1)	X1.1	0,756	0,000	0,175	Valid
	X1.2	0,893	0,000	0,175	Valid
	X1.3	0,908	0,000	0,175	Valid
	X1.4	0,927	0,000	0,175	Valid
Kemudahan Penggunaan (X2)	X2.1	0,884	0,000	0,175	Valid
	X2.2	0,912	0,000	0,175	Valid
	X2.3	0,897	0,000	0,175	Valid
	X2.4	0,856	0,000	0,175	Valid
	X2.5	0,768	0,000	0,175	Valid
Kontrol Perilaku (X3)	X3.1	0,803	0,000	0,175	Valid
	X3.2	0,768	0,000	0,175	Valid
	X3.3	0,899	0,000	0,175	Valid
	X3.4	0,874	0,000	0,175	Valid
	X3.5	0,882	0,000	0,175	Valid
Minat Pengguna	Y.1	0,931	0,000	0,175	Valid

E-Filing (Y)	Y.2	0,929	0,000	0,175	Valid
	Y.3	0,932	0,000	0,175	Valid

Sumber : Data primer diolah, 2018

Berdasarkan tabel 4.12 diatas dapat disimpulkan bahwa nilai sig. item pertanyaan kurang dari 0,05 dan semua item pertanyaan mempunyai nilai  $r_{hitung}$  lebih besar dari  $r_{tabel}$  ( $r_{hitung} > r_{tabel}$ ), dimana  $r_{tabel}$  sebesar 0,175 yang didapat dari tabel data statistik yang berarti masing-masing item variabel adalah valid, sehingga dapat disimpulkan bahwa item-item tersebut dapat digunakan untuk mengukur variabel penelitian.

## 2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas menunjukkan tingkat kemantapan, keajegan, dan ketepatan suatu alat ukur atau uji yang digunakan untuk mengetahui sejauh mana pengukuran relatif konsisten apabila dilakukan pengukuran ulang. Uji ini digunakan untuk mengetahui sejauh mana seseorang konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Peneliti terlebih dahulu melakukan uji coba (*pilot testing*) dengan menyebarkan kuesioner kepada 30 responden dan diperoleh hasil sebagai berikut :

**Tabel 4.13 Hasil Uji Coba (*Pilot Testing*) Reliabilitas Instrumen**

No.	Variabel	Koefisien Realibilitas	Batasan	Keterangan
1	Kebermanfaatan (X1)	0,832	0,70	Reliabel
2	Kemudahan Penggunaan (X2)	0,820	0,70	Reliabel
3	Kontrol Perilaku (X3)	0,820	0,70	Reliabel
4	Minat Penggunaan E-Filing (Y)	0,865	0,70	Reliabel

Sumber : Data Primer diolah, 2018

Berdasarkan tabel 4.13 dapat diketahui bahwa nilai *alpha cronbach* semua variabel lebih besar dari 0,70 (nilai  $\alpha > 0,70$ ), maka dari itu dapat disimpulkan bahwa semua variabel sudah reliabel. Selanjutnya, teknik pengujian reliabilitas adalah dengan menggunakan nilai koefisien reliabilitas alpha. Kriteria pengambilan keputusannya adalah apabila nilai dari koefisien reliabilitas  $\geq 0,70$  maka variabel tersebut sudah reliabel (handal). Hasil uji reliabilitas bisa dilihat pada tabel 4.14 sebagai berikut :

**Tabel 4.14 Hasil Uji Reliabilitas Variabel**

No.	Variabel	Koefisien Realibilitas	Batasan	Keterangan
1	Kebermanfaatan (X1)	0,835	0,70	Reliabel
2	Kemudahan Penggunaan (X2)	0,820	0,70	Reliabel
3	Kontrol Perilaku (X3)	0,816	0,70	Reliabel
4	Minat Penggunaan <i>E-Filing</i> (Y)	0,872	0,70	Reliabel

Sumber : Data Primer diolah, 2018

Berdasarkan tabel 4.14 diketahui bahwa nilai dari *alpha cronbach* untuk semua variabel lebih besar dari 0,70. Dari ketentuan yang telah disebutkan sebelumnya maka semua variabel yang digunakan untuk penelitian sudah reliabel. Jadi, dapat disimpulkan bahwa berdasarkan pengujian validitas dan reliabilitas yang telah dilakukan semua variabel yang digunakan untuk penelitian sudah valid dan sudah reliabel. Sehingga pengujian dapat dilanjutkan dengan pengujian asumsi-asumsi klasik.

## E. Hasil Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik yang digunakan peneliti dalam penelitian ini terdiri dari uji normalitas data, uji multikolinearitas dan uji heterokedastisitas. Berikut merupakan penjelasan dari beberapa uji asumsi klasik yang digunakan oleh peneliti :

### 1. Hasil Uji Normalitas

Uji normalitas digunakan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal. Uji normalitas ini dilakukan dengan pengujian *Kolmogorov-Smirnov Test*. Sebuah data dikatakan normal apabila memiliki probabilitas lebih besar dari 0,05 ( $>0,05$ ). Dari hasil pengujian data pada program SPSS, maka uji normalitas data disajikan pada tabel 4.15 berikut ini :

**Tabel 4.15 Hasil Uji Normalitas**

		Unstandardized Residual
N		90
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	0.0000000
	Std. Deviation	11.33600832
Most Extreme Differences	Absolute Positive	0.084
	Negative	-0.054
Kolmogorov-Smirnov Z		0,084
Asymp. Sig (2-tailed)		0,140

Sumber : Data primer diolah, 2018

Berdasarkan hasil pengujian normalitas yang telah dilakukan, dapat dilihat nilai probabilitas adalah 0,140 yang artinya lebih besar dari 0,05 ( $>0,05$ ), sehingga dapat dinyatakan bahwa nilai residual berdistribusi normal.

## 2. Hasil Uji Multikolinearitas

Uji Multikolinearitas adalah suatu uji yang digunakan untuk mengetahui bahwa variabel bebas pada suatu model tidak saling berhubungan atau berkorelasi satu dengan yang lainnya. Metode pengujian multikolinearitas yang digunakan peneliti adalah dengan nilai *Variance Inflation Factor* (VIF) sebagai acuan untuk mengetahui ada atau tidaknya multikolinearitas. Jika nilai VIF lebih kecil dari 10 ( $<10$ ) atau nilai *Tolerance* lebih besar dari 0,1 ( $>0,1$ ) maka tidak terjadi multikolinearitas antar variabel bebas. Hasil uji multikolinearitas disajikan pada tabel 4.16 dibawah ini.

**Tabel 4.16 Hasil Uji Multikolinearitas**

Variabel Bebas	<i>Tolerance</i>	VIF	Keterangan
Kebermanfaatan (X1)	0,818	1,222	Tidak terjadi multikolinearitas
Kemudahan Penggunaan (X2)	0,650	1,539	Tidak terjadi multikolinearitas
Kontrol Perilaku (X3)	0,628	1,593	Tidak terjadi multikolinearitas

Sumber : Data primer dolah, 2018

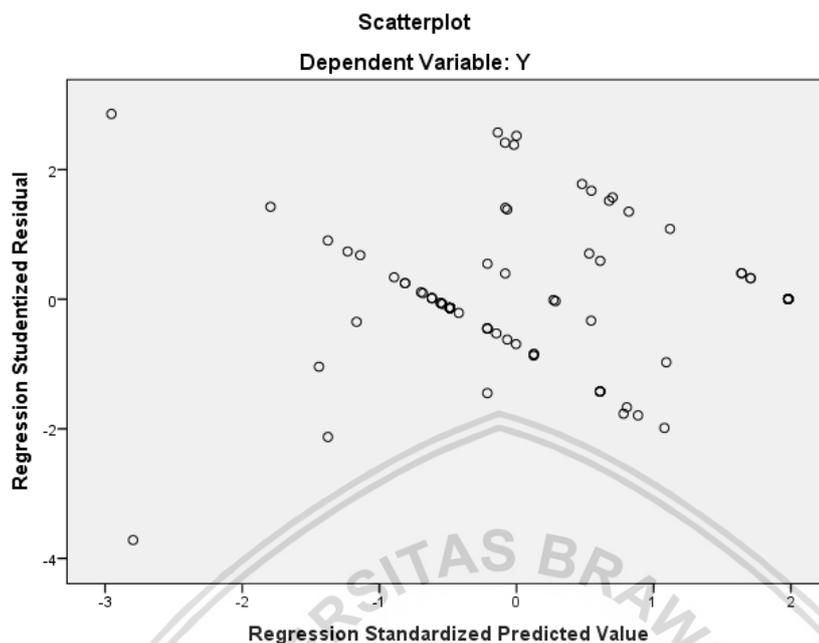
Berdasarkan tabel 4.16, diketahui bahwa nilai VIF (*Variance Inflation Factor*) dari variabel persepsi kebermanfaatan sebesar 1,222 yang artinya lebih kecil dari 10 ( $<10$ ) dan nilai *Tolerance* sebesar 0,818 yang artinya lebih besar dari 0,1 ( $>0,1$ ). Nilai VIF (*Variance Inflation Factor*) dari variabel persepsi kemudahan penggunaan sebesar 1,539 yang artinya lebih kecil dari 10 ( $<10$ ) dan nilai *Tolerance* sebesar 0,650 yang artinya lebih besar dari 0,1 ( $>0,1$ ). Nilai VIF (*Variance Inflation Factor*) dari variabel persepsi kontrol

perilaku sebesar 1,593 yang artinya lebih kecil dari 10 ( $<10$ ) dan nilai *Tolerance* sebesar 0,628 yang artinya lebih besar dari 0,1 ( $>0,1$ ).Dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi multikolinearitas antara variabel bebas tau dapat dikatakan bahwa asumsi multikolinearitas telah terpenuhi.

### 3. Hasil Uji Heterokedastisitas

Uji heterokedastisitas bertujuan menguji apakah model regresi terjadi ketidaksamaan varian dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Jika varian dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain tetap maka disebut homokedastisitas dan jika berbeda maka terjadi heterokedastisitas. Model regresi dikatakan baik apabila terjadi homokedastisitas, dengan kata lain tidak terjadi heterokedastisitas.

Untuk melihat bahwa data ada atau tidaknya heterokedastisitas maka dapat dilihat dari grafik *scatterplot* dengan cara melihat apakah tersebut membentuk suatu pola tertentu atau menyebar dan uji Glejser disebut homokedastisitas apabila memiliki probabilitas lebih besar dari 0,05 ( $>0,05$ ). Berikut ini adalah gambar yang merupakan hasil dari uji heterokedastisitas :



**Gambar 4.2 Hasil Uji Heterokedastisitas (Scatterplot)**  
Sumber : Data primer diolah, 2018

Dari gambar 4.2 dapat dilihat bahwa tampilan grafik *scatterplot* menyebar dan tidak membentuk pola tertentu maka tidak terjadi heterokedastisitas, atau dengan kata lain tidak terdapat gejala heterokedastisitas.

**Tabel 4.17 Hasil Uji Heterokedastisitas (Glejser)**

Model	t	Sig.
Persepsi Kebermanfaatan (X1)	1,022	0,310
Persepsi Kemudahan Penggunaan (X2)	-1,406	0,163
Persepsi Kontrol Perilaku (X3)	-428	0,669

Sumber : Data primer diolah, 2018

Berdasarkan hasil pengujian Heterokedastisitas menggunakan uji glejser yang telah dilakukan, dapat dilihat nilai probabilitas adalah 0,310 untuk persepsi kebermanfaatan, 0,163 untuk persepsi kemudahan penggunaan dan

0,669 untuk persepsi kontrol perilaku yang artinya lebih besar dari 0,05 (>0,05), sehingga dapat dinyatakan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas.

**F. Analisis Regresi Berganda**

Berdasarkan uji asumsi klasik menyatakan bahwa uji normalitas, uji multikolinearitas dan uji heterokedastisitas telah lolos dalam uji asumsi klasik. Sehingga selanjutnya dapat dilakukan analisis dengan melakukan analisis regresi linear berganda.

Persamaan regresi digunakan untuk mengetahui variabel bebas mana yang paling berpengaruh diantara variabel-variabel yang lain terhadap variabel terikat.

Hasil analisis regresi linear berganda disajikan dalam tabel 4.18 berikut ini :

**Tabel 4.18 Hasil Analisis Regresi Berganda**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	0,902	1,225		0,736	0,464
Kebermanfaatan (X <sub>1</sub> )	0,300	0,063	0,393	4,733	0,000
Kemudahan Penggunaan (X <sub>2</sub> )	0,059	0,046	0,120	1,284	0,203
Kontrol Perilaku (X <sub>3</sub> )	0,260	0,065	0,378	3,985	0,000

Sumber : Data primer diolah, 2018

Berdasarkan hasil analisis diatas, maka dapat dihasilkan persamaan regresi linier berganda sebagai berikut :

$$Y = 0,902 + 0,300X_1 + 0,059X_2 + 0,260X_3$$

Persamaan ini menunjukkan hal-hal sebagai berikut :



1. Nilai konstanta ( $\alpha$ ) sebesar 0,902 menyatakan bahwa jika semua variabel bebas dianggap konstan, maka nilai variabel terikatnya adalah 0,902. Artinya, apabila persepsi kebermanfaatan ( $X_1$ ), persepsi kemudahan penggunaan ( $X_2$ ), dan persepsi kontrol perilaku ( $X_3$ ) sama dengan nol (0), maka tingkat minat penggunaan *e-filing* adalah 0,902.
2. Nilai koefisien persepsi kebermanfaatan untuk variabel  $X_1$  sebesar 0,300. Hal ini mengandung arti bahwa setiap kenaikan persepsi kebermanfaatan satu satuan, maka variabel minat penggunaan *e-filing* (Y) akan naik sebesar 0,300 dengan asumsi bahwa variabel bebas yang lain dari model regresi adalah tetap.
3. Nilai koefisien persepsi kemudahan penggunaan untuk variabel  $X_2$  sebesar 0,059. Hal ini mengandung arti bahwa setiap kenaikan persepsi kebermanfaatan satu satuan, maka variabel minat penggunaan *e-filing* (Y) akan naik sebesar 0,059 dengan asumsi bahwa variabel bebas yang lain dari model regresi adalah tetap.
4. Nilai koefisien persepsi kontrol perilaku untuk variabel  $X_3$  sebesar 0,260. Hal ini mengandung arti bahwa setiap kenaikan persepsi kebermanfaatan satu satuan, maka variabel minat penggunaan *e-filing* (Y) akan naik sebesar 0,260 dengan asumsi bahwa variabel bebas yang lain dari model regresi adalah tetap.

## G. Pengujian Hipotesis

### 1. Uji Koefisien Determinan ( $R^2$ )

Koefisien determinasi ( $R^2$ ) pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel terikat. Nilai koefisien determinasi ( $R^2$ ) adalah antara nol dan satu ( $0 < R < 1$ ), dimana semakin tinggi nilai  $R^2$  suatu regresi yakni semakin mendekati 1, maka kemampuan variabel-variabel bebas dalam menjelaskan variasi variabel terikat semakin tepat. Berikut ini adalah hasil koefisien Determinasi ( $R^2$ ) yang disajikan dalam tabel 4.19 sebagai berikut :

**Tabel 4.19 Hasil Koefisien Determinasi ( $R^2$ )**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	0,717	0,515	0,498	1,0147

Sumber : Data primer diolah, 2018

Berdasarkan tabel 4.18, dapat diperoleh hasil *Adjusted R Square* (koefisien determinasi) sebesar 0,498. Artinya bahwa 49,8% variabel minat penggunaan *e-filing* dipengaruhi oleh variabel bebasnya, yaitu persepsi kebermanfaatan ( $X_1$ ), persepsi kemudahan penggunaan ( $X_2$ ) dan persepsi kontrol perilaku ( $X_3$ ). Sedangkan sisanya 50,2% variabel minat penggunaan *e-filing* dipengaruhi oleh variabel-variabel yang lain yang tidak dibahas dalam penelitian ini.

### 2. Uji Parsial (t)

Uji statistik t pada dasarnya menunjukkan apakah dalam model regresi variabel bebas secara parsial berpengaruh terhadap variabel terikat. Pengujian ini dilakukan dengan ketentuan :

- Signifikansi  $> 0,05$  atau  $t_{hitung} < t_{tabel}$  maka  $H_0$  diterima dan  $H_1$  ditolak.

b. Signifikansi  $< 0,05$  atau  $t_{hitung} > t_{tabel}$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima.

Berikut ini adalah hasil uji t yang disajikan dalam tabel 4.20 sebagai berikut :

**Tabel 4.20 Hasil Uji Parsial (t)**

Variabel Terikat	Variabel Bebas	t <sub>Hitung</sub>	t <sub>Tabel</sub>	Sig.	Keterangan
Minat Penggunaan E-Filing (Y)	Persepsi Kebermanfaatan (X1)	4,733	1,988	0,000	Signifikan
	Persepsi Kemudahan Penggunaan (X2)	1,284	1,988	0,203	Tidak Signifikan
	Persepsi Kontrol Perilaku (X3)	3,985	1,988	0,000	Signifikan

Sumber : Data primer diolah, 2018

Berdasarkan Tabel 4.19 diperoleh hasil sebagai berikut :

- 1) Uji statistik t antara variabel persepsi kebermanfaatan ( $X_1$ ) dengan variabel minat penggunaan *e-filing* (Y) menunjukkan t hitung 4,733. Sedangkan  $t_{tabel}$  ( $\alpha = 0,05$  ; db residual = 86) adalah sebesar 1,988. Karena  $t_{hitung} > t_{tabel}$  yaitu  $4,733 > 1,988$  atau nilai sig t ( $0,000 < \alpha = 0,05$ ). Hal ini berarti  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima. Hasil penelitian menunjukkan bahwa persepsi kebermanfaatan ( $X_1$ ) berpengaruh signifikan terhadap minat penggunaan *e-filing* (Y).
- 2) Uji statistik t antara variabel persepsi kemudahan penggunaan ( $X_2$ ) dengan variabel minat penggunaan *e-filing* (Y) menunjukkan  $t_{hitung}$  1,284. Sedangkan  $t_{tabel}$  ( $\alpha = 0,05$  ; db residual = 86) adalah sebesar 1,988. Karena  $t_{hitung} < t_{tabel}$  yaitu  $1,284 < 1,988$  atau nilai sig t ( $0,203 > \alpha = 0,05$ ). Hal ini berarti  $H_0$  diterima dan  $H_1$  ditolak. Hasil penelitian

menunjukkan bahwa persepsi kemudahan penggunaan ( $X_2$ ) tidak berpengaruh signifikan terhadap minat penggunaan *e-filing* (Y).

- 3) Uji statistik t antara variabel persepsi kontrol perilaku ( $X_3$ ) dengan variabel minat penggunaan *e-filing* (Y) menunjukkan  $t_{hitung}$  3,985. Sedangkan  $t_{tabel}$  ( $\alpha = 0,05$  ; db residual = 86) adalah sebesar 1,988. Karena  $t_{hitung} > t_{tabel}$  yaitu  $3,985 > 1,988$  atau nilai sig t ( $0,000$ )  $< \alpha = 0,05$ . Hal ini berarti  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima. Hasil penelitian menunjukkan bahwa persepsi kontrol perilaku ( $X_3$ ) berpengaruh signifikan terhadap minat penggunaan *e-filing* (Y).

#### H. Pembahasan Hasil Penelitian

Berdasarkan hasil penelitian yang telah diperoleh, maka dapat menjelaskan bahwa variabel persepsi kebermanfaatan dan persepsi kontrol perilaku memiliki pengaruh yang tinggi terhadap minat penggunaan *e-filing*, tetapi persepsi kemudahan penggunaan tidak memiliki pengaruh yang tinggi terhadap minat penggunaan *e-filing*. Dapat dilihat dari nilai koefisien Determinasi ( $R^2$ ) yang mencapai 49,8% yang menjelaskan bahwa kontribusi variabel minat penggunaan *e-filing* dipengaruhi oleh variabel bebasnya, yaitu persepsi kebermanfaatan ( $X_1$ ), persepsi kemudahan penggunaan ( $X_2$ ) dan persepsi kontrol perilaku ( $X_3$ ). Sedangkan sisanya sebesar 50,2% merupakan kontribusi dari variabel lain yang tidak dibahas dalam penelitian ini. Berikut adalah pembahasan atas tiap-tiap variabel bebas (persepsi kebermanfaatan, persepsi kemudahan penggunaan dan

persepsi kontrol perilaku) serta pengaruhnya terhadap variabel terikat (minat penggunaan *e-filing*) :

### **1. Pengaruh Persepsi Kebermanfaatan Terhadap Minat Penggunaan *E-filing***

Dari hasil penelitian Uji Parsial (t) menunjukkan bahwa nilai  $t_{hitung}$  untuk variabel persepsi kebermanfaatan adalah sebesar 4,733 lebih besar dari nilai  $t_{tabel}$  sebesar 1,989 ( $4,733 > 1,988$ ) dan nilai Sig.t variabel adalah sebesar 0,000 lebih kecil dari  $\alpha = 0,05$  ( $0,000 < 0,05$ ), sehingga  $H_1$  diterima dan  $H_0$  ditolak. Kesimpulan yang dapat diambil adalah terdapat pengaruh atas variabel persepsi kebermanfaatan terhadap minat penggunaan *e-filing*.

Hal tersebut mendukung penelitian yang telah dilakukan oleh Perkasa (2016), hasil penelitian menunjukkan bahwa persepsi kebermanfaatan berpengaruh terhadap minat penggunaan *e-filing*. Selanjutnya penelitian yang dilakukan oleh Muhammad (2016), hasil penelitian menunjukkan bahwa persepsi kebermanfaatan *e-filing* berpengaruh terhadap minat Wajib Pajak.

Hal ini sejalan dengan hasil responden penelitian yang telah diteliti oleh peneliti pada KPP Pratama Batu, bahwa persepsi kebermanfaatan pada penerapan *e-filing* mampu meningkatkan efektivitas pelaporan pajak oleh Wajib Pajak. Seperti yang telah dijelaskan oleh Davis (1989: 320) dalam Kurniawati(2016) persepsi kebermanfaatan adalah suatu tingkatan dimana seseorang percaya bahwa suatu penggunaan teknologi tertentu akan meningkatkan prestasi kerja orang tersebut, sehingga dari persepsi kebermanfaatan dalam penelitian ini yang berkaitan dengan produktivitas dan efektivitas dari kegunaan

suatu sistem diharapkan bermanfaat bagi pengguna dalam meningkatkan kinerja yang menggunakan sistem tersebut.

Disamping itu, hasil penelitian bahwa persepsi kebermanfaatan memiliki pengaruh terhadap minat penggunaan *e-filing* juga mendukung teori *Technology Acceptance Model* (TAM) merupakan salah satu model yang dibangun untuk menganalisis dan memahami faktor-faktor yang mempengaruhi diterimanya penggunaan teknologi komputer yang diperkenalkan pertama kali oleh Fred Davis pada tahun 1986. TAM bertujuan untuk menjelaskan dan memperkirakan penerimaan (*acceptance*) pengguna terhadap suatu sistem informasi. Jika dikaitkan dengan penelitian ini, menyatakan bahwa TAM menjelaskan mengenai hubungan sebab akibat antara keyakinan (akan manfaat suatu sistem informasi) suatu perilaku Wajib Pajak (persepsi kebermanfaatan) terhadap penggunaan *e-filing*, dimana teknologi dapat memberikan manfaat bagi penggunanya dan teknologi tersebut menyediakan layanan yang memudahkan dalam proses pemakaian teknologi tersebut, sehingga hal tersebut sudah dirasakan oleh Wajib Pajak yang terdaftar di KPP Pratama Batu.

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

Dari hasil penelitian Uji Parsial (t) menunjukkan bahwa nilai  $t_{hitung}$  untuk variabel kemudahan penggunaan adalah sebesar 1,284 lebih kecil dari nilai  $t_{tabel}$  sebesar 1,988 ( $1,284 < 1,985$ ) dan nilai Sig.t variabel adalah sebesar 0,203 lebih besar dari  $\alpha = 0,05$  ( $0,203 > 0,05$ ), sehingga  $H_0$  diterima dan  $H_1$  ditolak.

Kesimpulan yang dapat diambil adalah tidak terdapat pengaruh atas variabel persepsi kemudahan penggunaan terhadap minat penggunaan *e-filing*.

Hal tersebut mendukung penelitian yang telah dilakukan oleh Mutia, Herawati dan Meihendri (2016), hasil penelitiannya menjelaskan bahwa persepsi kemudahan tidak berpengaruh terhadap minat Wajib Pajak dalam penggunaan *e-filing* melalui teknologi informasi. Berbanding terbalik dengan penelitian yang dijelaskan Ermawati dan Zamrud (2016) menyatakan bahwa persepsi kemudahan berpengaruh terhadap minat Wajib Pajak dalam menggunakan *e-filing*.

Hal ini dapat dilihat pada hasil penelitian yang telah diteliti oleh peneliti dimana Wajib Pajak pada KPP Pratama Batu masih belum paham dengan teknologi informasi yang ada, dikarenakan responden terbanyak berusia diatas 50 tahun. Dilihat dari hasil responden yang telah diteliti menyebabkan adanya ketidakpahaman Wajib Pajak dalam penggunaan *e-filing* karena susah untuk digunakan dan memakan waktu yang lama.

Disamping itu, hasil penelitian bahwa persepsi kemudahan penggunaan yang tidak memiliki pengaruh terhadap minat penggunaan *e-filing* hal ini tidak sejalan dengan teori yang dikembangkan oleh Davis (1989) dimana dalam teori TAM dikatakan bahwa pengguna sistem teknologi yang dianggap sangat berpengaruh dan umumnya digunakan untuk menjelaskan penerimaan individu terhadap penggunaan sistem teknologi informasi. Jika dikaitan dengan penelitian ini, menyatakan bahwa Wajib Pajak sendiri masih belum bisa dalam menggunakan teknologi informasi, maka akan sulit bagi Wajib Pajak untuk menggunakan *e-*

*filing* itu sendiri sehingga berakibat kurangnya minat Wajib Pajak dalam penggunaan *e-filing*.

### **3. Pengaruh Persepsi Kontrol Perilaku Terhadap Minat Penggunaan *E-filing***

Dari hasil penelitian Uji Parsial (t) menunjukkan bahwa nilai  $t_{hitung}$  untuk variabel persepsi kontrol perilaku adalah sebesar 3,967 lebih besar dari nilai  $t_{tabel}$  sebesar 1,985 ( $3,967 > 1,985$ ) dan nilai Sig.t variabel adalah sebesar 0,000 lebih kecil dari  $\alpha = 0,05$  ( $0,000 < 0,05$ ), sehingga H1 diterima dan H0 ditolak. Kesimpulan yang dapat diambil adalah terdapat pengaruh atas variabel persepsi kontrol perilaku terhadap minat penggunaan *e-filing*.

Hal tersebut mendukung penelitian yang telah dilakukan oleh Ananggadipa (2012), hasil penelitian menunjukkan persepsi kontrol berperilaku berpengaruh terhadap minat pengguna aplikasi pajak. Seperti yang telah dijelaskan Pangestu dan Rusmana, (2012) dalam Adibuddin (2015) kontrol berperilaku yang dipersepsikan dalam konteks perpajakan adalah seberapa kuat tingkat kendali yang dimiliki seorang Wajib Pajak dalam menampilkan perilaku tertentu, seperti melaporkan penghasilan lebih rendah.

Hal ini sejalan dengan hasil responden penelitian yang telah diteliti oleh peneliti pada KPP Pratama Batu, bahwa persepsi kontrol perilaku pada penerapan *e-filing* sepenuhnya dalam kendali Wajib Pajak. Disamping itu, hasil penelitian bahwa persepsi kontrol perilaku memiliki pengaruh terhadap minat penggunaan *e-filing* juga mendukung teori perilaku direncanakan (*theory of planned behavior-TPB*) oleh Ajzen (1991) yang digunakan untuk memprediksi apakah seseorang

akan melakukan atau tidak melakukan suatu perilaku. Menurut Ajzen (1988) dalam Mahyarni (2013) menyatakan bahwa perilaku seseorang tergantung pada keinginan berperilaku (*behavioral intention*) yang terdiri dari tiga komponen, yaitu: sikap (*attitude*), norma subjektif (*subjective norm*), dan pengendalian perilaku yang dirasakan (*perceived behavioral control- PBC*). Variabel sikap dan norma subjektif ada dalam TRA, sedangkan variabel ketiga muncul dalam TPB.

*Perceived behavioral control* (PBC) ditentukan oleh dua faktor yaitu *control beliefs* (kepercayaan mengenai kemampuan dalam mengendalikan) dan *perceived power* (persepsi mengenai kekuasaan yang dimiliki untuk melakukan suatu perilaku). Jika dikaitkan dengan penelitian ini, menyatakan bahwa TPB menjelaskan mengenai perasaan kita mengenai kemampuan mengontrol segala sesuatu yang mempengaruhi apabila hendak melakukan perilaku tersebut dalam hal menjelaskan persepsi kontrol perilaku individu terhadap penerapan suatu teknologi informasi (*e-filing*).

## BAB V

### PENUTUP

#### A. Kesimpulan

Penelitian ini dilakukan untuk memahami faktor-faktor yang mempengaruhi diterimanya penggunaan teknologi komputer. Dalam penelitian ini variabel bebas yang digunakan adalah variabel Persepsi Kebermanfaatan ( $X_1$ ), Persepsi Kemudahan Penggunaan ( $X_2$ ) dan Persepsi Kontrol Perilaku ( $X_3$ ) sedangkan variabel terikat yang digunakan adalah Minat Penggunaan *E-filing* ( $Y$ ). Model analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah regresi linier berganda yang dilakukan terhadap 90 kuesioner yang disebar dan kemudian diolah dengan menggunakan *software computer* SPSS versi 23.0.

Berdasarkan pada penghitungan analisis regresi linier berganda, dapat diketahui :

1. Persepsi Kebermanfaatan ( $X_1$ ) mempunyai pengaruh terhadap minat penggunaan *e-filing* di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Batu. Pada persepsi kebermanfaatan mampu mengkonfirmasi teori dari *Technology Acceptance Model* (TAM). Hal ini dikarenakan Wajib Pajak meyakini bahwa *e-filing* mampu meningkatkan kinerja, produktifitas dan efektivitas pelaporan oleh Wajib Pajak.
2. Persepsi Kemudahan Penggunaan ( $X_2$ ) tidak mempunyai pengaruh terhadap minat penggunaan *e-filing* di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Batu. Pada persepsi kemudahan penggunaan tidak mampu mengkonfirmasi teori dari

*Technology Acceptance Model* (TAM). Hal ini dikarenakan Wajib Pajak masih belum memahami bagaimana mengoperasikan sistem *e-filing* yang dianggap sulit dan membingungkan, dimana rata-rata responden peneliti berusia diatas 50 Tahun.

3. Persepsi Kontrol Perilaku ( $X_3$ ) mempunyai pengaruh terhadap minat penggunaan *e-filing* di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Batu. Pada persepsi Kontrol Perilaku mampu mengkonfirmasi teori dari *Theory of Planned Behavior* (TPB). Hal ini dikarenakan penerapan sistem *e-filing* sepenuhnya berada dalam kendali Wajib Pajak, dimana dalam melaporkan Surat Pemberitahuan *e-filing* sepenuhnya atas kemauan dan keinginan sendiri.

## **B. Saran**

Saran yang dapat diberikan sehubungan dengan hasil penelitian adalah sebagai berikut :

1. Direktorat Jenderal Pajak diharapkan untuk mengupayakan sistem *e-filing* yang lebih mudah dan lebih sederhana, sehingga dapat menarik perhatian Wajib Pajak untuk menggunakan sistem *e-filing* dalam melaporkan Surat Pemberitahuan (SPT) tahunannya.
2. KPP Pratama Batu sebaiknya lebih meningkatkan penyuluhan dan sosialisasi tentang *e-filing* agar semakin banyak Wajib Pajak yang tidak kesulitan dalam menggunakan *e-filing*.
3. Hasil penelitian ini diharapkan dapat dipertimbangkan untuk dijadikan penelitian selanjutnya dengan menambahkan variabel bebas lainnya yang tidak peneliti teliti dalam teori TPB seperti sikap dan norma subjektif sehingga

diharapkan dapat memberikan hasil penelitian yang lebih baik, lengkap dan spesifik.

4. Adanya penelitian selanjutnya diharapkan memperluas lingkup penelitian dan menambahkan jumlah sampel atau memakai teknik analisis yang berbeda sehingga diharapkan dapat menghasilkan temuan yang memberikan gambaran yang lebih spesifik terhadap peningkatan jumlah Wajib Pajak pengguna sistem *e-filing*.





## DAFTAR PUSTAKA

### A. Buku

- Desmita. 2012. *Psikologi Perkembangan Peserta Didik*. Bandung: Rosda Kary.
- Ghozali, H Imam. 2016. *Aplikasi Analisis Multivariete Dengan Program IBM SPSS 23*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Halim, Abdul, Iuk Rangga Bawono, dan Amin Dara. 2014. *Perpajakan : Konsep, Aplikasi, Contoh Dan Studi Kasus*. Jakarta: Selemba Empat.
- Hartono, Jogiyanto. 2007. *Model Kesuksesan Sistem Teknologi Informasi*. Yogyakarta: Andi
- Hasan, M. Iqbal. 2012. *Pokok-Pokok Materi Statistik 2 (Statistic Inferensif), Edisi Kedua*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Jogiyanto.HM. 2005.*Analisis Dan Desain Sistem Informasi*. Yogyakarta: C.V Andi Offset.
- Jogiyanto, HM. 2008.*Metode Penelitian Sistem Informasi*. Yogyakarta: C.V Andi Offset.
- Neolaka, Amos. 2014. *Metode Penelitian Dan Statistik*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Pandiangan, Liberty. 2008. *Modernisasi Dan Reformasi Pelayanan Perpajakan Berdasarkan UU Terbaru*. Jakarta : Elex Media Komputindo.
- Pandiangan, Liberty. 2013. *Administrasi Perpajakan*. Jakarta : Erlangga.
- Purwanto, Erwan Agus dan Dyah Ratih Sulistyastuti.2017. *Metode Penelitian Kuantitatif Untuk Administrasi Pubik dan Masalah-Masalah Sosial*.Yogyakarta : Gava Media
- Rahayu, Siti Kurnia. 2010. *Perpajakan Indonesia : Konsep & Aspek Formal*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Rakhmat, Jalaludin. 2011. *Psikologi Komunikasi*. Bandung : PT.Remaja Rosdakarya
- Resmi, Siti. 2011. *Perpajakan Teori Dan Kasus Edisi 6 Buku 1*. Jakarta Selatan: Selemba Empat

- Resmi, Siti. 2013. *Perpajakan Teori Dan Kasus Edisi 7 Buku 1*. Jakarta Selatan: Selemba Empat.
- Robbins, Stephen. P. 2008. *Perilaku Organisasi (Ahli Bahasa Drs. Benjamin Molan), Edisi Bahasa Indonesia*. Klaten: PT. Intan Sejati.
- Siregar, Syofian. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif Dilengkapi Dengan Perbandingan Perhitungan Manual & SPSS*. Jakarta : Prenadamedia Group.
- Suandy, Erly. 2006. *Perpajakan Edisi 2*. Jakarta: Selemba Empat
- Suandy, Erly. 2011. *Hukum Pajak Edisi 5*. Jakarta: Selemba Empat.
- Thoifah, I'anut. 2015. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Malang : Madani
- TM Books. 2013. *Mengisi SPT Sendiri Why Not?*. Sleman: Andi.

## B. Jurnal

- Adibuddin, Ahmad Farras. 2015. *Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Tax Compliance Penyetoran SPT Masa (survey pada pengusaha kena pajak yang terdaftar di KPP Pratama Boyolali)*. Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Ajzen, I. 1991. *The Theory Of Planned Behavior. Organizational Behavior And Human Decision Processes* 50, 179-211.
- Ananggadipa, Septian. 2012. *Studi Empiris Pada Penggunaan Aplikasi Pajak : Integrasi Theory Of Planned Behavior Dan Technology Acceptance Model*. Universitas Diponegoro.
- Arifin, Zainal. 2016. *Strategi Sistem Informasi E-Filing Dan E-Biling Sebagai E-Comunication Administrasi Perpajakan*. Universitas Negeri Jember
- Caludia, Maria Imelda. 2015. *Pengaruh Persepsi Kemudahan Dan Kepuasan Wajib Pajak Terhadap Penggunaan E-Filing*. Universitas Komputer Indonesia.
- Damayanti, Audrya. 2017. *Pengaruh Persepsi Dan Motivasi Terhadap Minat Mahasiswa Program Studi Perpajakan Untuk Berkarir Sebagai Konsultan Pajak*. Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya.
- Darmawan, Ari. 2017. *Pengaruh Kemudahan Teknologi Informasi Terhadap Pelanggaran Atau Kejahatan Hukum*.
- Desmayanti, Esy. 2012. *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Penggunaan Fasilitas E-Filing Oleh Wajib Pajak Sebagai Sarana Penyampaian SPT Masa Secara Online Dan Realtime*.

- Ermawati, Nanik Dan Zamrud Mirah Delima. 2016. *Pengaruh Persepsi Kemudahan Penggunaan, Persepsi Kegunaan, Dan Pengalaman Terhadap Minat Wajib Pajak Menggunakan Sistem E-Filing.*
- Fadlo'lilah, Siti Nur. 2018. *Pengaruh Persepsi Kegunaan, Persepsi Kemudahan, Persepsi Keamanan dan Kerahasiaan, Efektivitas Sistem, Kelayakan Sistem Dan Kepuasan Wajib Pajak Terhadap Penggunaan E-Filing.* Universitas Muhammadiyah Surakarta
- Irmadhani.2012. *Pengaruh Persepsi Kebermanfaatan, Persepsi Kemudahan Penggunaan Dan Computer Self Efficacy Terhadap Penggunaan E-Banking Pada Mahasiswa S1 Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta.* Universitas Negeri Yogyakarta.
- Kirana, Gita Govinda. 2010. *Analisis Perilaku Penerimaan Wajib Pajak Terhadap Penggunaan E-Filing.* Semarang.
- Kurniawati, Dea. 2016. *Persepsi Kebermanfaatan Dan Kepuasan Wajib Pajak Terhadap Penggunaan E-Filing.*
- Laihad, Risal C.Y. 2013. *Pengaruh Perilaku Wajib Pajak Terhadap Penggunaan E-Filing Wajib Pajak Di Kota Manado.* Fakultas Ekonomi Universitas Sam Ratulangi Manado.
- Mahyarni. 2013. *Theory Of Reasoned Action Dan Theory Of Planned Behavior.*
- Muhammad, Fadhyal. 2016. *Persepsi Kebermanfaatan Dan Kemudahan Pengaruhnya Terhadap Minat Dalam Penggunaan E-Filing.* Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malang.
- Mutia, Herawati dan Meihendri.2016. *Pengaruh Persepsi Kegunaan Dan Persepsi Kemudahan Terhadap Minat Wajib Pajak Dalam Penggunaan E-Filing Dengan Teknologi Informasi Sebagai Variabel Moderasi.* Universitas Bung Hatta.
- Nazar & Syhran. 2008. *Pengaruh Privasi, Keamanan, Kepercayaan, Dan Pengalaman Terhadap Niat Untuk Bertransaksi Secara Online.* Program Pasca Sarjana Universitas Gajahmada Yogyakarta.
- Noviandini, Nurul Citra. 2012. *Pengaruh Persepsi Kebermanfaatan, Persepsi Kemudahan Penggunaan, Dan Kepuasan Wajib Pajak Terhadap Penggunaan E-Filing Bagi Wajib Pajak.* Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta.
- Novitasari, Safina. 2015. *Pengaruh Kepercayaan, Persepsi Resiko, Persepsi Manfaat, dan Persepsi Kontrol Perilaku Terhadap Niat Penggunaan Sistem e-Commerce.*

- Perkasa, Ahmad Teguh. 2016. Pengaruh Persepsi Kebermanfaatan, Persepsi Kemudahan Penggunaan dan Persepsi Kepercayaan Wajib Pajak Terhadap Minat Menggunakan E-Filing Sebagai Sarana Pelaporan Pajak (Study Kasus di PT Pelabuhan Indonesia III Cabang Benoa). Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Brawijaya
- Rana et al. 2015. *Assessing Citizens' Adoption of a Transactional E-Government System : Validation of the Extended Decomposed Theory of Planned Behavior (DTPB)*. PACIS
- Sinaga, Lidya Meilan Feronika. 2017. *Pengaruh Persepsi Kegunaan Dan Persepsi Kemudahan Terhadap Minat Penggunaan E-Filing*. Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya.
- Titis, Winna. 2011. *Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Perilaku Wajib Pajak Untuk Menggunakan E-Filing*. Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro.
- Tjini, Sartika Sari Ayu Dan Zaki Baridwan. 2012. *Pengaruh Kepercayaan, Persepsi Kegunaan, Persepsi Kemudahan, Dan Persepsi Kenyamanan Terhadap Minat Penggunaan Sistem Internet Banking*. Universitas Brawijaya Malang.
- Wahyuni, Resky. 2015. *Pengaruh Persepsi Kegunaan, Kemudahan, Keamanan Dan Kerahasiaan, Dan Kecepatan Terhadap Intensitas Perilaku Dalam Penggunaan E-Filing*. Skripsi, Fakultas Ekonomi Universitas Riau.
- Wibowo, Arief. 2006. *Kajian Tentang Perilaku Pengguna Sistem Informasi Dengan Pendekatan Technology Acceptance Model (TAM)*. Universitas Budi Luhur, Jakarta.

### C. Undang-Undang Dan Peraturan

- Undang-Undang Republik Indonesia Tahun Nomor 16 Tahun 2009 Tentang Ketentuan Umum Dan Tata Cara Perpajakan (UU KUP).
- Undang-Undang Republik Indonesia Tahun Nomor 28 Tahun 2007 Tentang Perubahan Ketiga Atas Undang-Undang Nomor 6 Tahun 1983 Tentang Ketentuan Umum Dan Tata Cara Perpajakan.
- Surat Edaran Direktorat Jenderal Pajak Nomor Per-01/PJ/2014 Tentang Tata Cara Penyampaian SPT.
- Surat Edaran Direktur Jendral Pajak Nomor Per-03/PJ/2015 Tentang Penyampaian Surat Pemberitahuan Elektronik.

Surat Edaran Direktur Jendral Pajak Nomor KEP-88/PJ/2004 Tanggal 14 Mei 2004 Tentang Penyampaian SPT Secara Elektronik.

**D. Internet**

Realisasi Penerimaan Negara.

<https://www.bps.go.id/linktabelstatis/view/id/1286> diakses pada tanggal 10 Oktober 2017.



