

**PENGARUH EKSPEKTANSI KINERJA,
EKSPEKTANSI USAHA, KUALITAS SISTEM
DAN KUALITAS INFORMASI TERHADAP
MINAT PERILAKU PENGGUNAAN *e-FILING***

(STUDI PADA KPP PRATAMA KOTA MALANG)

SKRIPSI

Diajukan untuk menempuh ujian sarjana
Pada Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya

REYSKA DENADA PUTRI

NIM. 135030407111043



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

2018

MOTTO

“Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai dengan kadar kesanggupannya.”

(Q. S. Al-Baqarah: 286)

“Maka sesungguhnya bersama kesulitan itu ada kemudahan. Sesungguhnya bersama kesulitan itu ada kemudahan.”

(Q. S. Al-Insyirah: 5 dan 6)



TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

Judul : Pengaruh Ekspektansi Kinerja, Ekspektansi Usaha, Kualitas Sistem dan Kualitas Informasi terhadap Minat Perilaku Penggunaan *e-Filing* (Studi Pada KPP Pratama Kota Malang)

Disusun oleh : Reyska Denada Putri

NIM : 135030407111043

Fakultas : Ilmu Administrasi

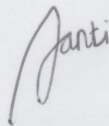
Jurusan : Ilmu Administrasi Bisnis

Program Studi : Perpajakan

Malang, 23 Nopember 2018

Komisi Pembimbing

Ketua



Dessanti Putri Sekti Ari, SE., MSA.AK,CA
NIP. 19881223 201504 2 001

TANDA PENGESAHAN

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

Hari : Senin
Tanggal : 10 Desember 2018
Jam : 08.00-09.00 WIB
Skripsi atas nama : Reyska Denada Putri
Judul : Pengaruh Ekspektansi Kinerja, Ekspektansi Usaha,
Kualitas Sistem dan Kualitas Informasi terhadap
Minat Perilaku Penggunaan *e-Filing* (Studi Pada KPP
Pratama Kota Malang)

dan dinyatakan

LULUS

MAJELIS PENGUJI

Ketua,



Dessanti Putri Sekti Ari, SE., MSA.AK,CA
NIP. 19881223 201504 2 001

Anggota



M. Kholid Mawardi, S.Sos., M.AB., Ph.D
NIP. 19751220 200501 1 002

Anggota



Latifah Hanum, SE. MSA., Ak.
NIP. 2014058406172001

PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

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

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

Malang, 23 November 2018



Nama : Reyska Denada Putri

NIM : 135030407111043

RINGKASAN

Reyska Denada Putri, 2018, **Pengaruh Ekspektansi Kinerja, Ekspektansi Usaha, Kualitas Sistem dan Kualitas Informasi terhadap Minat Perilaku Penggunaan *e-Filing* (Studi Pada KPP Pratama Kota Malang)**, Dessanti Putri Sekti Ari, SE, MSA, AK.

e-Filing adalah suatu cara penyampaian Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) secara elektronik yang dilakukan secara *online* dan *real time* melalui internet pada website Direktorat Jenderal Pajak (DJP) dengan alamat www.djponline.pajak.go.id atau Penyedia Layanan Aplikasi atau *Application Service Provider (ASP)*. *e-Filing* bertujuan untuk meningkatkan pelayanan dari pemerintah kepada Wajib Pajak dengan memberikan fasilitas pelaporan pajak secara elektronik. *e-Filing* diharapkan dapat membantu dalam memangkas biaya dan waktu yang dibutuhkan oleh Wajib Pajak dalam mempersiapkan, memproses, dan melaporkan Surat Pemberitahuan pajak ke kantor pajak secara benar dan tepat waktu.

Dengan adanya kemudahan yang dibuat Direktorat Jenderal Pajak (DJP) melalui *e-Filing*, diharapkan mampu semakin meningkatkan jumlah Wajib Pajak yang melaporkan Surat Pemberitahuan secara lebih efektif dan efisien. Namun pada kenyataannya masih terdapat Wajib Pajak yang masih mendatangi kantor pelayanan pajak dimana tempat Wajib Pajak terdaftar untuk melaporkan Surat Pemberitahuan tahunannya.

Jenis penelitian ini adalah penelitian eksplanatori dengan pendekatan kuantitatif. Sumber data yang digunakan penelitian ini berasal dari data primer yang diperoleh melalui kuesioner dan data sekunder yang diperoleh melalui data internal KPP Pratama Kota Malang. Populasi dalam penelitian ini adalah wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Kota Malang. Sampel yang diambil sebanyak 100 responden dengan menggunakan teknik *judgement sampling*. Metode analisis menggunakan regresi linear berganda, statistik deskriptif dan statistik inferensial.

Penelitian ini untuk mengetahui pengaruh ekspektansi kinerja, ekspektansi usaha, kualitas sistem dan kualitas informasi terhadap minat perilaku penggunaan *e-filing* di KPP Pratama Kota Malang Berdasarkan hasil uji t dapat disimpulkan bahwa variabel ekspektansi kinerja, ekspektansi usaha, kualitas sistem dan kualitas informasi berpengaruh terhadap minat perilaku penggunaan *e-filing*.

Kata kunci: Ekspektansi Kinerja, Ekspektansi Usaha, Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Minat Perilaku, *e-Filing*

SUMMARY

Reyska Denada Putri, 2018, *The Effect of Performance Expectancy, Effort Expectancy, System Quality and Information Quality toward Behavioral Intention to Use e-Filing (Study on KPP Pratama Kota Malang)*, Dessanti Putri Sekti Ari, SE, MSA, AK.

e-Filing is the process of submitting annual tax return (SPT) electronically online and real time using the internet on the website Direktorat Jenderal Pajak (DJP) on link address www.djponline.pajak.go.id or Application Service Provider (ASP). e-Filing aims to improve services from the government to taxpayers by providing on-site tax reports electronically. e-Filing is expected to help in trim costs and time taken by taxpayers in preparing, processing and reporting annual tax return to the tax office correctly and on time.

Based on the ease with which created Direktorat Jenderal Pajak (DJP) via e-filing. expected to progressively increase the number of taxpayers who report annual tax report in a more effective and efficient. But in fact there are taxpayers who still come to the tax services office where the taxpayer is registered to report the annual tax return.

The type of this research is explanatory research with quantitative approach. Data resources used come from the primary data obtained through questionnaires and secondary data obtained through internal data from KPP Pratama Kota Malang. Population in this research is individual taxpayers in KPP Pratama Kota Malang. Samples taken as many as 100 respondents using judgement sampling techniques. Analytical methods using multiple linear regression, descriptive statistic and inferential statistic.

This research was to find out the influence of performance expectancy, effort expectancy, system quality and information quality of behavioral intention to use e-filing in KPP Pratama Kota Malang. Based on t test result can be concluded that the variable performance expectancy, effort expectancy, system quality and information quality affects of behavioral intention to use e-filing.

Keywords: Performance Expectancy, Effort Expectancy, System Quality, Information Quality, Behavioral Intention, e-filing

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur peneliti panjatkan ke hadirat Allah SWT karena atas rahmat dan karunia-Nya peneliti dapat menyelesaikan dengan tepat waktu yang berjudul “Pengaruh Ekspektansi Kinerja, Ekspektansi Usaha, Kualitas Sistem dan Kualitas Informasi terhadap Minat Perilaku Penggunaan *e-Filing* (Studi pada KPP Pratama Kota Malang).” Skripsi ini merupakan tugas akhir yang harus ditempuh sebagai syarat kelulusan untuk mencapai gelar Sarjana (S1) pada Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya.

Peneliti sangat menyadari dalam penyusunan skripsi ini tidak dapat terwujud tanpa adanya dukungan serta bantuan dari berbagai pihak. Untuk itu, izinkanlah peneliti mengucapkan terimakasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Bambang Supriyono, MS selaku Dekan Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya;
2. Bapak Dr. Mochammad Al Musadieg, MBA selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya;
3. Ibu Dr. Saparila Worokinasih, S.Sos., M.Si selaku Ketua Program Studi Perpajakan Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya;
4. Ibu Priandhita Sukowidyanti A, SE, MSA, AK selaku Sekretaris Program Studi Perpajakan Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya;
5. Ibu Dessanti Putri Sekti Ari, SE, MSA, AK, CA selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah sabar membimbing peneliti sampai akhir;

6. Kedua orang tua saya yang saya cintai dan sayangi yaitu Bapak Dedi Hartono dan Ibu Wilda Ariyati serta keluarga besar yang tidak pernah putus serta lelah dalam mendoakan saya, selalu memberikan semangat dan motivasi disetiap langkah yang saya hadapi dalam pembuatan skripsi, sehingga saya bisa menyelesaikan skripsi sesuai harapan;
7. Aliyah Salsabila Putri dan Muhammad Keenan Ghaziran selaku adik tercinta yang selalu memberi semangat sehingga skripsi ini dapat terselesaikan;
8. KPP Pratama Malang Utara dan KPP Pratama Malang Selatan sebagai tempat lokasi penelitian yang telah memberikan izin kepada peneliti untuk mengambil data untuk skripsi ini;
9. Ayu W., Aulia, Sukma, Dela dan mbak Herlin dari awal masuk kuliah menjadi teman seperjuangan yang selalu memberikan dukungan, saling mendoakan satu sama lain, semua canda tawa dan selalu memberikan semangat yang luar biasa satu sama lain dalam skripsi masing-masing;
10. Gresela Youniga, Indah L., Dyah Ayu yang memberi semangat dan dukungan serta teguran yang diberikan kepada peneliti;
11. Azmi R. S. yang memberi semangat dan dukungan serta teguran yang diberikan kepada peneliti;
12. Mas Faris dan Mbak Selly yang memberi bantuan dan masukan yang diberikan kepada peneliti;
13. Teman-teman bimbingan skripsi yang selalu menghibur satu sama lain dan menjadi teman seperjuangan yang selalu mendukung, mendoakan,

memberikan saran yang lebih baik untuk peneliti dan memberikan semangat satu sama lain.

14. Teman-teman perpajakan angkatan 2013 yang telah memberikan dukungan satu sama lainnya dan berjuang bersama untuk mendapatkan gelar Sarjana;
15. Teman-teman magang di KPP Pratama Malang Utara yang sudah banyak membantu dan memberi masukan kepada peneliti;
16. Dan seluruh pihak-pihak lain yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu yang telah memberikan semangat dan dukungan dalam kelancaran dan penyelesaian skripsi ini.

Demi kesempurnaan skripsi ini, saran dan kritik yang bersifat membangun sangat diharapkan demi kesempurnaan skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat dan dapat memberikan sumbangan yang berarti bagi pihak yang membutuhkan.

Malang, November 2018

Peneliti

DAFTAR ISI

	Halaman
MOTTO	i
TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI	ii
TANDA PENGESAHAN SKRIPSI	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI	iv
RINGKASAN	v
SUMMARY	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
 BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan Penulisan	7
D. Kontribusi Penelitian	7
E. Sistematika Pembahasan	8
 BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Penelitian Terdahulu	10
B. Pajak	16
1. Pengertian Pajak	16
2. Sistem Pemungutan Pajak	17
3. Wajib Pajak Orang Pribadi	18
C. Pengertian Sistem	18
D. Pengertian Informasi	20
E. Pengertian Sistem Informasi	20
F. <i>e-Filing</i>	21

G. Teori Sistem Informasi Keprilakuan	23
H. Model Kesuksesan Sistem Informasi	26
I. Model Konseptual	31
J. Hipotesis Penelitian	33

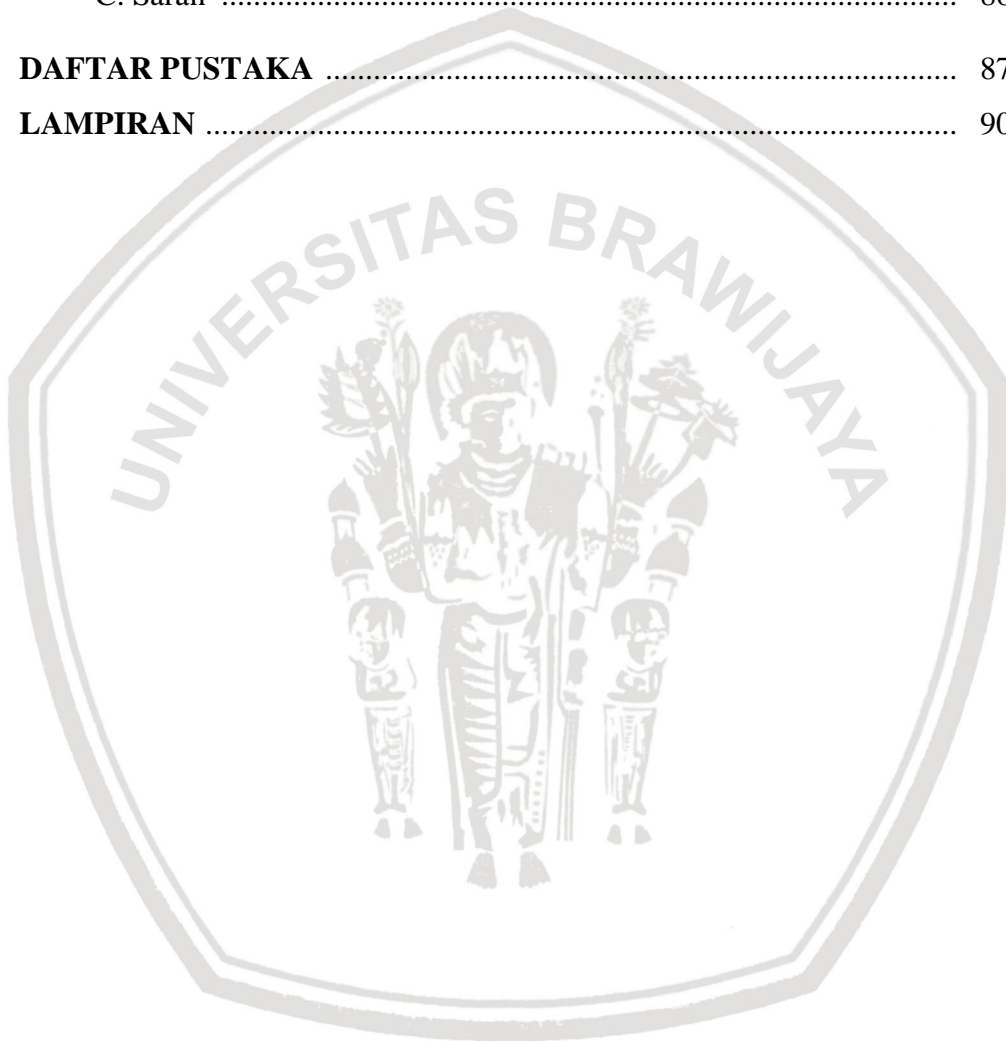
BAB III METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian	37
B. Lokasi Peneliitian	37
C. Populasi dan Sampel	38
D. Definisi Operasional Variabel	39
E. Skala Pengukuran	45
F. Sumber dan Teknik Pengumpulan Data	47
G. Pengujian Instrumen	48
H. Metode Analisis Data	50

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian	56
B. Gambaran Umum Responden	58
C. Analisis Data Hasil Penelitian	61
1. Analisis Statistik Deskriptif	61
2. Uji Validitas dan Reliabilitas	68
a. Uji Validitas	68
b. Uji Reliabilitas	69
3. Analisis Inferensial	70
a. Uji Asumsi Klasik	70
1) Uji Normalitas	70
2) Uji Multikolinieritas	71
3) Uji Heteroskedastisitas	72
b. Analisis Regresi Linear Berganda	72
c. Pengujian Hipotesis	75
1) Uji Koefisien Determinasi (<i>Adjusted R Square</i>)	75
2) Uji Signifikansi Simultan (Uji F)	76

3) Uji Signifikansi Parsial (Uji t)	77
D. Pembahasan	79
BAB V PENUTUP	
A. Kesimpulan	84
B. Keterbatasan Penelitian	86
C. Saran	86
DAFTAR PUSTAKA	87
LAMPIRAN	90



DAFTAR TABEL

No.	Judul	Halaman
1	Jumlah Pelaporan SPT Tahunan WP OP <i>e-Filing</i> KPP Pratama.....	3
2.	Penelitian Terdahulu	13
3	Skala Pengukuran Variabel	45
4	Jumlah Pelaporan SPT Tahunan WP OP <i>e-filing</i> KPP Pratama Malang Selatan	58
5	Gambaran Umum Responden	59
6	Distribusi Frekuensi Variabel Ekspektansi Kinerja	61
7	Distribusi Frekuensi Variabel Ekspektansi Usaha	62
8	Distribusi Frekuesnsi Variabel Kualitas Sistem	63
9	Distribusi Frekuesnsi Variabel Kualitas Informasi	65
10	Distribusi Frekuesnsi Variabel Minat Perilaku Penggunaan <i>e-Filing</i> ...	67
11	Hasil Uji Validitass	68
12	Hasil Uji Reliabilitas	69
13	Hasil Uji Normalitas	70
14	Hasil Uji Multikolinieritas	71
15	Hasil Uji Heteroskedastisitas	72
16	Hasil Analisis Regresi Linear Berganda	73
17	Uji Koefisien Determinasi	76
18	Uji Signifikansi Simultan (Uji F)	76
19	Uji Signifikansi Parsial (Uji t)	77
20	Keputusan Hipotesis	80

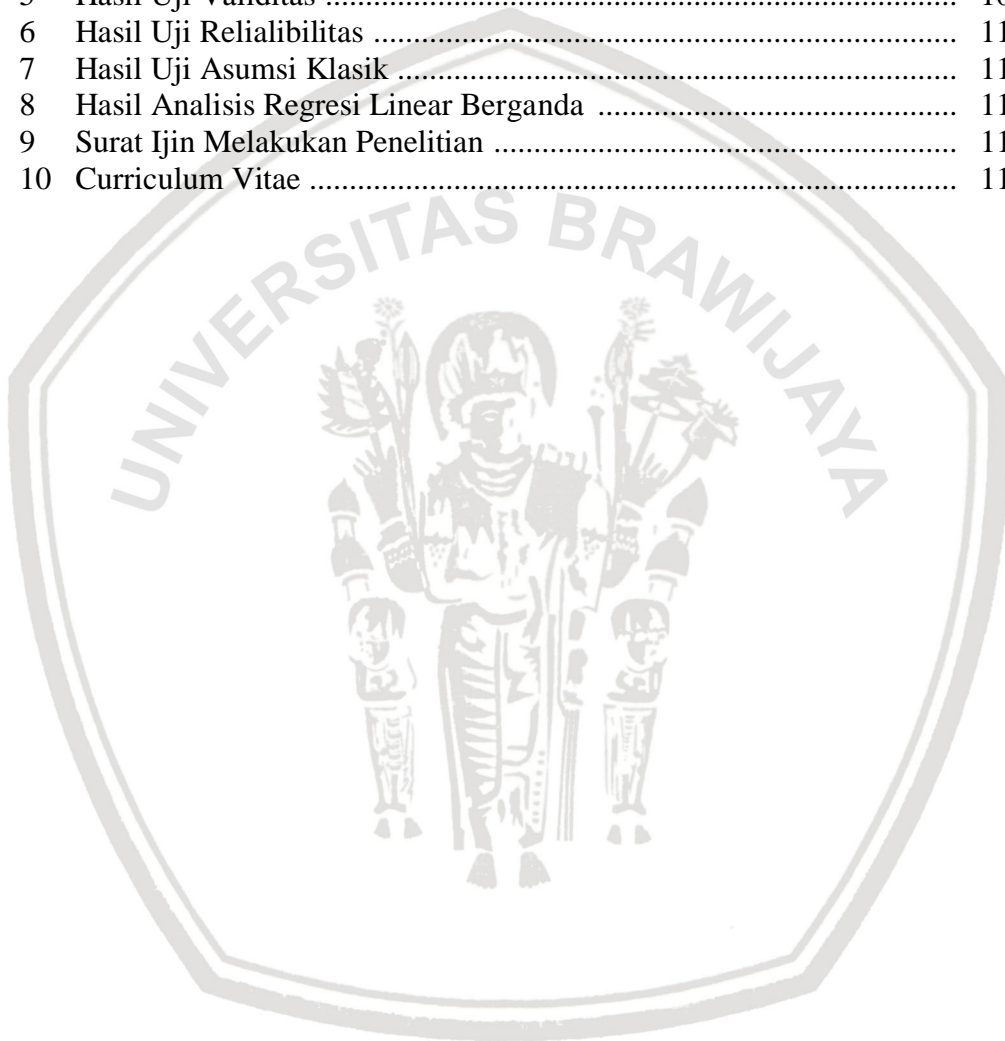
DAFTAR GAMBAR

No.	Judul	Halaman
1	Model Penelitian UTAUT	25
2	Model Kesuksesan Sistem Informasi	26
3	Model Kesuksesan Sistem Informasi yang diperbarui	27
4	Model Konseptual Peneliti	31
5	Model Hipotesis Penelitian	36



DAFTAR LAMPIRAN

No.	Judul	Halaman
1	Kuesioner Penelitian	88
2.	Tabulasi Jawaban Responden	93
3	Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden	97
4	Distribusi Frekuensi Jawaban Kuesioner Responden	98
5	Hasil Uji Validitas	106
6	Hasil Uji Reliabilitas	110
7	Hasil Uji Asumsi Klasik	111
8	Hasil Analisis Regresi Linear Berganda	112
9	Surat Ijin Melakukan Penelitian	113
10	Curriculum Vitae	114





BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Kemajuan dan perkembangan teknologi informasi pada era globalisasi saat ini memberikan manfaat dan membantu pekerjaan manusia. Hal tersebut sejalan dengan perkembangan teknologi yang ada dengan kebutuhan manusia yang semakin kompleks dan ketergantungan manusia terhadap teknologi informasi. Menurut Laudon (2005) perkembangan teknologi informasi yang ada sekarang ini meliputi banyak hal meliputi perkembangan infrastruktur teknologi informasi seperti *hardware*, *software*, teknologi penyimpanan data (*storage*), dan teknologi komunikasi. Perkembangan teknologi informasi tidak dapat dipisahkan dalam kehidupan masyarakat di berbagai kegiatannya contohnya pada sebuah organisasi seperti organisasi sektor publik yaitu pemerintah. Pengaruh perkembangan teknologi informasi sangat penting bagi aspek-aspek di dalam pemerintahan salah satunya aspek perpajakan.

Seiring dengan perkembangan teknologi yang semakin berkembang pesat, penerimaan pajak menjadi sumber pendapatan negara yang semakin hari semakin penting. Pajak merupakan salah satu sumber dari penerimaan negara terbesar yang digunakan membiayai pengeluaran-pengeluaran umum untuk kesejahteraan masyarakat. Maka, Direktorat Jenderal Pajak (DJP) sebagai pengelola untuk mengatur dan mengamankan penerimaan sektor perpajakan dituntut dapat selalu memenuhi pencapaian target penerimaan sektor perpajakan

yang meningkat setiap tahunnya dengan cara melakukan pembaharuan-pembaharuan dalam sistem perpajakan. Pembaharuan sistem perpajakan dapat dilihat dari penerapan teknologi informasi salah satunya adalah pelayanan perpajakan. Peningkatan pelayanan dikembangkan dengan adanya administrasi perpajakan modern yang terjadi pada awal tahun 2005 dengan dilaksanakannya jenis pelayanan Wajib Pajak yang baru dalam rangka penyampaian Surat Pemberitahuan dan surat perpanjangan Surat Pemberitahuan tahunan secara elektronik atau *e-Filing*.

e-Filing merupakan suatu cara penyampaian SPT atau penyampaian pemberitahuan perpanjangan SPT secara elektronik yang dilakukan secara *online* yang *real time* melalui *website* Direktorat Jenderal Pajak (DJP) dengan alamat www.djponline.pajak.go.id atau Penyedia Layanan Aplikasi atau *Application Service Provider (ASP)* yang telah ditunjuk oleh Direktorat Jenderal Pajak (DJP). Direktorat Jenderal Pajak *Online* merupakan layanan pajak *online* yang disediakan oleh DJP melalui *website* atau laman dan/atau aplikasi untuk perangkat bergerak. Penyedia layanan Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) Elektronik adalah pihak yang ditunjuk oleh DJP sebagai penyelenggara layanan yang berkaitan dengan proses penyampaian *e-Filing* meliputi penyedia aplikasi SPT elektronik dan penyalur SPT elektronik. Direktur Jenderal Pajak mengeluarkan Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-01/PJ/2017 tentang Penyampaian Surat Pemberitahuan Elektronik. Maka, Wajib Pajak yang akan menyampaikan laporan Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) Pajak Penghasilan Orang Pribadi dengan menggunakan formulir 1770S dan 170SS

dapat mengisi dan melaporkan SPT nya pada *e-Filing* dan untuk pelaporan SPT pajak lainnya.

Tujuan utama adanya *e-Filing* adalah untuk meningkatkan pelayanan dari pemerintah kepada Wajib Pajak dengan memberikan fasilitas pelaporan pajak secara elektronik. Menurut Titis (2011) *e-Filing* diharapkan membantu dalam memangkas biaya dan waktu yang dibutuhkan oleh Wajib Pajak dalam mempersiapkan, memproses, dan melaporkan Surat Pemberitahuan pajak ke kantor pajak secara benar dan tepat waktu. Dengan adanya kemudahan yang dibuat Direktorat Jenderal Pajak (DJP) melalui *e-Filing*, diharapkan mampu semakin meningkatkan jumlah Wajib Pajak yang melaporkan Surat Pemberitahuan secara lebih efektif dan efisien. Namun apabila dilihat dari data tingkat kepatuhan Wajib Pajak berdasarkan jumlah pelaporan SPT Tahunan Wajib Pajak Orang Pribadi secara *e-Filing* maka dapat diketahui bahwa realisasi *e-Filing* mengalami penurunan dari tahun 2016 ke tahun 2017. Berikut tabel terkait jumlah pelaporan SPT Tahunan Wajib Pajak Orang Pribadi secara *e-Filing* :

Tabel 1. Jumlah Pelaporan SPT Tahunan WP OP *e-Filing* KPP Pratama

Tahun	2015	2016	2017
Realisasi <i>e-Filing</i>	11.162	20.945	13.662

Sumber: KPP Pratama, 2017.

Berdasarkan tabel di atas, dapat dilihat bahwa jumlah pelaporan SPT Tahunan Wajib Pajak Orang Pribadi secara *e-Filing* menurun hal ini dapat menunjukkan bahwa tingkat kepatuhan Wajib Pajak juga menurun. Hal semacam inilah yang perlu dikaji ulang karena adanya penurunan minat perilaku penggunaan *e-Filing* pada Wajib Pajak. Adanya penurunan minat perilaku

penggunaan *e-Filing* akan mempunyai dampak terhadap penurunan pembayaran pajak dari Wajib Pajak. Maka hal ini juga akan berdampak juga pada menurunannya pendapatan negara pada sektor perpajakan.

Berdasarkan fenomena yang dipaparkan peneliti ingin mengevaluasi faktor-faktor yang mempengaruhi minat perilaku penggunaan *e-Filing* pada Wajib Pajak dapat diuji dengan menggunakan variabel-variabel dari teori sistem informasi keperilakuan. Penelitian ini berfokus untuk mengetahui faktor yang mempengaruhi minat perilaku penggunaan *e-Filing* dengan menggunakan variabel ekspektansi kinerja dan ekspektansi usaha yang diadaptasi dari *Unified Theory of Acceptance dan Use of Technology* (UTAUT) serta variabel kualitas sistem dan kualitas informasi yang diadaptasi dari Model Kesuksesan Sistem Informasi oleh DeLone dan McLean.

Ekspektansi kinerja merupakan kepercayaan seseorang jika menggunakan sistem informasi akan membantu dalam meningkatkan kinerjanya dalam bekerja (Handayani, 2007). Apabila penggunaan *e-Filing* memberikan manfaat yang besar pada pengguna sistem, maka kepercayaan pengguna juga akan besar terhadap sistem ini. Adanya kepercayaan Wajib Pajak selaku pengguna sistem terhadap manfaat atau keuntungan dari penggunaan *e-Filing* juga akan berdampak pada pelaporan pajak Wajib Pajak. Kepercayaan Wajib Pajak terhadap *e-Filing* akan membuat kemudahan penggunaan terhadap sistem tersebut. Kemudahan penggunaan sistem informasi yang dirasakan oleh pengguna merupakan pengertian dari variabel ekspektansi usaha. Kemudahan penggunaan akan menimbulkan kepercayaan seseorang bahwa sistem informasi

memiliki manfaat sehingga timbul rasa nyaman jika menggunakannya dalam bekerja (Hamzah, 2009).

Pengguna sistem informasi akan lebih menggunakan sistem apabila sistem informasi tersebut mudah digunakan. Sistem yang mudah digunakan akan mempengaruhi kepuasan pengguna sistem informasi. Menurut Wahyudi (2013) evaluasi terhadap sistem informasi adalah salah satu bentuk kepuasan pengguna. Evaluasi terhadap sistem informasi dapat diukur dengan variabel dari Model Kesuksesan Sistem Informasi oleh DeLone dan McLean. Dalam penelitian ini, peneliti akan menggunakan variabel kualitas sistem dan kualitas informasi sebagai salah satu pengukur minat perilaku Wajib Pajak dalam menggunakan *e-Filing*.

Kualitas sistem adalah ciri karakteristik yang dimiliki atau diinginkan dari sistem informasi itu sendiri (DeLone dan McLean, 2003). Sistem informasi yang mempunyai kualitas tinggi akan mempengaruhi pengguna sistem bahwa dengan sistem tersebut tugas-tugas dalam pekerjaannya akan terselesaikan dengan lebih cepat dan mudah. Sehingga pengguna sistem informasi juga akan mempunyai kepercayaan tinggi bahwa kualitas sistem tersebut akan membantu dalam pekerjaannya. Kualitas sistem yang baik juga akan menghasilkan suatu kualitas informasi yang baik juga. Kualitas informasi dapat didefinisikan sebagai ciri karakteristik dari informasi yang dihasilkan dari suatu sistem informasi. Maka, diharapkan dengan sistem yang berkualitas akan dapat menghasilkan informasi yang berkualitas juga sehingga dapat memberikan kepuasan terhadap pengguna sistem informasi.

Minat perilaku (*behavioral intention*) merupakan suatu keinginan (minat) seseorang untuk melakukan suatu perilaku tertentu. Minat perilaku dapat menentukan bahwa pengguna sistem akan menggunakan suatu sistem atau tidak (Susanto, 2011). Apabila saat Wajib Pajak menggunakan *e-Filing* dirasa tidak merepotkan atau tidak membutuhkan prosedur yang rumit, maka Wajib Pajak akan mempunyai pandangan positif untuk menggunakan *e-Filing* pada masa yang akan datang.

Berdasarkan latar belakang, peneliti ingin melakukan penelitian ini mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi minat perilaku terhadap penggunaan sistem informasi dengan judul “Pengaruh Ekspektasi Kinerja, Ekspektasi Usaha, Kualitas Sistem dan Kualitas Informasi terhadap Minat Perilaku Penggunaan *e-Filing*.”

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang, maka rumusan masalah yang akan digali dalam penelitian ini adalah

1. Apakah ekspektasi kinerja berpengaruh terhadap minat perilaku penggunaan *e-Filing*?
2. Apakah ekspektasi usaha berpengaruh terhadap minat perilaku penggunaan *e-Filing*?
3. Apakah kualitas sistem berpengaruh terhadap minat perilaku penggunaan *e-Filing*?
4. Apakah kualitas informasi berpengaruh terhadap minat perilaku

penggunaan *e-Filing*?

C. Tujuan Penulisan

Berdasarkan rumusan masalah yang telah ditetapkan, maka tujuan penelitian ini adalah

1. Menguji pengaruh ekspektansi kinerja terhadap minat perilaku penggunaan *e-Filing*.
2. Menguji pengaruh ekspektansi usaha terhadap minat perilaku penggunaan *e-Filing*.
3. Menguji pengaruh kualitas sistem terhadap minat perilaku penggunaan *e-Filing*.
4. Menguji pengaruh kualitas informasi terhadap minat perilaku penggunaan *e-Filing*.

D. Kontribusi Penelitian

Dalam penelitian ini, peneliti berharap dapat memberikan berbagai kontribusi baik secara akademis dan secara praktis, sebagai berikut :

1. Kontribusi Akademis

Hasil penelitian dapat digunakan sebagai bahan referensi bagi para peneliti berikutnya mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi minat perilaku Wajib Pajak terhadap penggunaan *e-Filing*

2. Kontribusi Praktis

Hasil penelitian ini dapat dijadikan salah satu saran, masukan, atau bahan pertimbangan dalam memberikan umpan balik untuk meningkatkan pelayanan bagi Direktorat Jenderal Pajak pada bagian sistem informasi yang berhubungan dengan *e-Filing*.

E. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan ini merupakan gambaran umum mengenai isi dari penelitian secara keseluruhan. Penelitian ini terdiri dari lima bab yang masing-masing terbagi menjadi beberapa sub-bab. Berikut sistematika pembahasan ini adalah :

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini terbagi menjadi beberapa sub-bab yang terdiri dari latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, kontribusi penelitian dan sistematika penulisan dalam proposal skripsi ini.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini membahas tentang teori-teori yang melandasi penelitian ini dan menjadi dasar acuan teori yang digunakan dalam penelitian ini.

BAB III METODE PENELITIAN

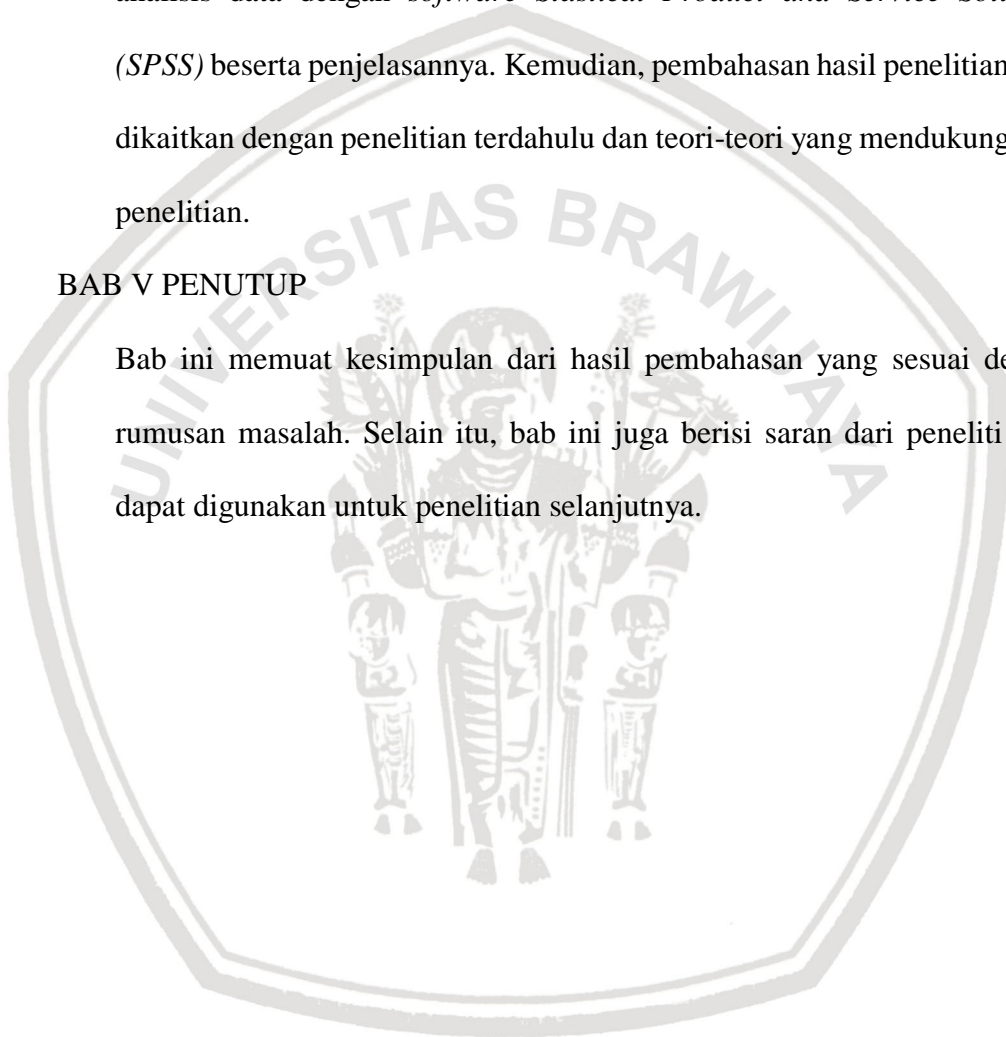
Dalam bab ini akan dijelaskan mengenai metode penelitian yang terdiri dari jenis penelitian, lokasi penelitian, definisi operasional variabel-variabel penelitian, penentuan populasi dan sampel, jenis dan sumber data, metode pengumpulan data metode analisis data.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini memaparkan tentang gambaran umum objek penelitian seperti gambaran umum lokasi penelitian dan gambaran umum responden. Selain itu, bab ini membahas tentang analisis deskriptif jawaban responden, hasil analisis data dengan *software Stastical Product and Service Solutions (SPSS)* beserta penjelasannya. Kemudian, pembahasan hasil penelitian yang dikaitkan dengan penelitian terdahulu dan teori-teori yang mendukung hasil penelitian.

BAB V PENUTUP

Bab ini memuat kesimpulan dari hasil pembahasan yang sesuai dengan rumusan masalah. Selain itu, bab ini juga berisi saran dari peneliti yang dapat digunakan untuk penelitian selanjutnya.



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Penelitian Terdahulu

1. Venkatesh, Morris, Davis dan Davis, 2003

Penelitian yang dilakukan oleh Venkatesh, Morris, Davis dan Davis (2003) melakukan penelitian terhadap perusahaan hiburan, perusahaan komunikasi, perbankan, dan administrasi publik yang menggunakan sistem informasi secara wajib dan sukarela. Penelitian ini dilakukan untuk mengkaji beberapa teori-teori tentang penerimaan teknologi oleh pemakai-pemakai sistem informasi yang dikembangkan menjadi sebuah model gabungan yang terintegrasi. Model gabungan ini kemudian disebut menjadi teori gabungan penerimaan dan penggunaan teknologi (*Unified Theory of Acceptance and Use of Technology*).

Penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat tiga penentu-penentu penting terhadap minat menggunakan sistem informasi. Ketiga penentu-penentu ini adalah ekspektansi kinerja (*performance expectancy*), ekspektansi usaha (*effort expentancy*), dan pengaruh sosial (*social influence*). Sedangkan minat menggunakan sistem informasi dan kondisi-kondisi pemfasilitasi mempunyai pengaruh terhadap penggunaan sistem informasi.

2. Handayani, 2007

Penelitian yang berjudul “Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Minat Pemanfaatan Sistem Informasi dan Penggunaan Sistem Informasi (Studi Empiris Pada Perusahaan Manufaktur di Bursa Efek Jakarta).” Variabel yang digunakan dalam penelitian ini yaitu ekspektansi kinerja, ekspektansi usaha, faktor sosial, minat pemanfaatan sistem informasi, kondisi yang memfasilitasi pemanfaatan sistem informasi, dan penggunaan sistem informasi. Jenis penelitian yang dilakukan adalah penelitian deskriptif. Populasi dari penelitian ini adalah industri manufaktur yang terdaftar di Bursa Efek Jakarta.

Hasil dari penelitian yang dilakukan Handayani (2007) dapat disimpulkan bahwa variabel ekspektansi kinerja dan ekspektansi usaha berpengaruh positif secara signifikan terhadap minat pemanfaatan sistem informasi. Variabel faktor sosial berpengaruh positif tetapi tidak signifikan terhadap minat pemanfaatan sistem informasi. Kemudian, variabel kondisi-kondisi yang memfasilitasi pemakai mempunyai pengaruh positif secara signifikan terhadap penggunaan sistem informasi. Variabel minat pemanfaatan sistem informasi berpengaruh positif tetapi tidak signifikan terhadap penggunaan sistem informasi.

3. Carter, Schaupp dan McBride, 2011

Penelitian yang ketiga adalah Carter, Schaupp dan McBride (2011) dengan jurnal berjudul “*The role of security and trust in the adoption of online tax filing.*” Secara umum, penelitian ini bertujuan menyelidiki pengaruh dari enam determinan minat wajib pajak untuk memakai sistem e-

file pada wajib pajak di Amerika Serikat. Variabel-variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *effort expectancy* (ekspektansi usaha), *performance expectancy* (ekspektansi kinerja), *social influence* (pengaruh sosial), *trust if independent intermediary* (kepercayaan perantara individu), *web self-efficacy* (keyakinan-diri web), dan *perceived security control* (kontrol keamanan persepsian). Penelitian ini menggunakan metode survei yang dilakukan kepada 304 warga negara yang terdaftar di Amerika Serikat.

Kesimpulan dari hasil penelitian dalam jurnal ini adalah bahwa konstruk dari model UTAUT yaitu *effort expectancy* (ekspektansi usaha), *performance expectancy* (ekspektansi kinerja), *social influence* (pengaruh sosial) menjadi prediktor signifikan pada minat wajib pajak untuk menggunakan sistem *e-file*. Serta faktor individu yaitu *web self-efficacy* (keyakinan-diri web), dan *perceived security control* (kontrol keamanan persepsian) juga menjadi prediktor signifikan pada minat wajib pajak untuk menggunakan sistem *e-file*. Dalam penelitian ini juga menunjukkan variabel dari model UTAUT adalah signifikan menjadi prediktor dalam minat penggunaan sistem *e-file*. Hal tersebut juga konsisten dengan penelitian yang dilakukan oleh Venkatesh *et al.*, (2003).

4. Nripendra, Yogesh dan Michael, 2017

Penelitian yang berjudul “*Examining the Factors Affecting Intention to Use of, User Satifisfication with Online Public Grievance Redressal System (OPGRS) in India*” dilakukan oleh Nripendra, Yogesh dan Michael. Penelitian ini menggunakan teori dari *Information System Success Model*

(DeLone dan McLean, 1992;2003; Seddon, 1997). Variabel-variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitas sistem (*system quality*), kualitas informasi (*information quality*), persepsi kegunaan (*perceived usefulness*), kepuasan pengguna (*user satisfaction*) dan minat penggunaan (*intention to use*). Subjek penelitian dalam penelitian adalah masyarakat yang menggunakan *Online Public Grievance Redressal System (OPGRS)* yang berada berbagai kota di India meliputi New Delhi, Pune, Mumbai, Bangalore, Patna, Siliguri dan Gangtok. Metode pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan metode survei melalui kuesioner. Hasil dari penelitian Nripendra, Yogesh dan Michael (2017) menunjukkan bahwa semua variabel independen berpengaruh signifikan positif terhadap variabel dependen.

Secara ringkas penelitian terdahulu dapat dijelaskan pada tabel berikut :

Tabel 2. Penelitian Terdahulu

No.	Peneliti (Tahun) Judul Penelitian	Variabel yang Diteliti	Model Penelitian	Hasil Penelitian
1.	Venkatesh <i>et al.</i> , (2003) <i>User Acceptance of Information Technology: Toward a Unified View</i>	Ekspektansi Kinerja (<i>Performance Expectancy</i>), Ekspektansi Usaha (<i>effort expentancy</i>), Pengaruh Sosial (<i>social influence</i>), Kondisi- kondisi pemfasilitasi,	Pendekatan kuantitatif dengan metode survei	Hasil penelitian menunjukkan bahwa ekspektansi kinerja (<i>performance expectancy</i>), ekspektansi usaha (<i>effort expentancy</i>), dan pengaruh sosial (<i>social influence</i>) berpengaruh positif terhadap minat menggunakan sistem informasi.

Sumber: *Data Diolah*, 2018

Lanjutan tabel 2. Penelitian Terdahulu

No.	Peneliti (Tahun) Judul Penelitian	Variabel yang Diteliti	Model Penelitian	Hasil Penelitian
		minat menggunakan sistem informasi dan penggunaan sistem informasi.		Serta minat menggunakan sistem informasi dan kondisi-kondisi pemfasilitasi mempunyai pengaruh terhadap penggunaan sistem informasi.
2.	Handayani, 2007 Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Minat Pemanfaatan Sistem Informasi dan Penggunaan Sistem Informasi (Studi Empiris Pada Perusahaan Manufaktur di Bursa Efek Jakarta	Ekspektansi Kinerja, Ekspektansi Usaha, Faktor Sosial, Kondisi yang Memfasilitasi Pemakai, Minat Pemanfaatan Sistem Informasi, dan Penggunaan Sistem Informasi	Penelitian Deskriptif	<p>Hasil penelitian menunjukkan bahwa</p> <ul style="list-style-type: none"> - Variabel ekspektansi kinerja dan ekspektansi usaha berpengaruh positif secara signifikan terhadap minat pemanfaatan sistem informasi. - Variabel faktor sosial berpengaruh positif tetapi tidak signifikan terhadap minat pemanfaatan sistem informasi. - Variabel kondisi-kondisi yang memfasilitasi pemakai mempunyai pengaruh positif secara signifikan terhadap penggunaan sistem informasi. <p>Variabel minat pemanfaatan sistem informasi berpengaruh positif tetapi tidak signifikan terhadap penggunaan sistem informasi</p>

Sumber: *Data Diolah*, 2018

Lanjutan Tabel 2. Penelitian Terdahulu

No.	Peneliti (Tahun) Judul Penelitian	Variabel yang Diteliti	Model Penelitian	Hasil Penelitian
3.	Carter <i>et al.</i> , (2011) <i>The role of security and trust in the adoption of online tax filing</i>	<i>effort expectancy</i> (ekspektansi usaha), <i>performance expectancy</i> (ekspektansi kinerja), <i>social influence</i> (pengaruh sosial), <i>trust if independent intermediary</i> (kepercayaan perantara individu), <i>web self-efficacy</i> (keyakinan-diri web), dan <i>perceived security control</i> (kontrol keamanan persepsian)	Pendekatan kuantitatif dengan metode survei	Hasil penelitian menunjukkan bahwa <i>effort expectancy</i> (ekspektansi usaha), <i>performance expectancy</i> (ekspektansi kinerja), <i>social influence</i> (pengaruh sosial) menjadi prediktor signifikan pada minat wajib pajak untuk menggunakan sistem <i>e-file</i> . Serta faktor individu yaitu <i>web self-efficacy</i> (keyakinan-diri web), dan <i>perceived security control</i> (kontrol keamanan persepsian) juga menjadi prediktor signifikan pada minat wajib pajak untuk menggunakan sistem <i>e-file</i> .
4.	Nripendra, Yogesh dan Michael, 2017 <i>Examining the Factors Affecting Intention to Use of, User Satifisfication with Online Public Grievance Redressal System (OPGRS) in India</i>	Kualitas sistem (<i>system quality</i>), kualitas informasi (<i>information quality</i>), persepsi kegunaan (<i>perceived usefulness</i>), kepuasan pengguna (<i>user satisfaction</i>)	Penelitian eksplanatori dengan metode survei	Kualitas sistem (<i>system quality</i>), kualitas informasi (<i>information quality</i>), persepsi kegunaan (<i>perceived usefulness</i>) mempunyai hubungan signifikan dan positif dengan minat penggunaan (<i>intention to use</i>). Kualitas sistem (<i>system quality</i>), kualitas informasi (<i>information quality</i>),

Sumber: Data Diolah, 2018

Lanjutan Tabel 2. Penelitian Terdahulu

No.	Peneliti (Tahun) Judul Penelitian	Variabel yang Diteliti	Model Penelitian	Hasil Penelitian
		dan minat penggunaan (<i>intention to use</i>).		persepsi kegunaan (<i>perceived usefulness</i>) mempunyai hubungan signifikan dan positif dengan kepuasan pengguna (<i>user satisfaction</i>). Kualitas sistem (<i>system quality</i>), kualitas informasi (<i>information quality</i>), Kualitas sistem (<i>system quality</i>), kualitas informasi (<i>information quality</i>),

Sumber: *Data Diolah*, 2018

B. Pajak

1. Pengertian Pajak

Pajak merupakan iuran wajib yang dibayarkan oleh rakyat kepada negara yang digunakan untuk membiayai pembangunan negara tanpa mendapatkan kontribusi secara langsung dan bersifat memaksa. Berikut beberapa pengertian pajak, antara lain :

a. Menurut Undang-Undang No. 16 tahun 2009 tentang Ketentuan

Umum dan Tata Cara Perpajakan, pajak adalah kontribusi wajib

kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang

bersifat memaksa berdasarkan Undang-Undang dengan tidak

mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan

negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat.

b. Menurut Prof. Dr. H. Rochmat Soemitro dalam Diaz Priantara (2012:2)

“Pajak adalah peralihan kekayaan dari sektor swasta ke sektor publik berdasarkan Undang-Undang yang dapat dipaksakan dengan tidak mendapatkan imbalan (*tegenprestatie*) yang secara langsung dapat ditunjukkan, yang digunakan untuk membiayai pengeluaran umum dan sebagai alat pendorong, penghambat, atau pencegah, untuk mencapai tujuan yang ada di luar bidang keuangan negara.”

c. Menurut Diaz Priantara (2012:2)

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

Beberapa pengertian pajak di atas, menunjukkan bahwa pajak adalah kontribusi wajib kepada negara yang dapat dipaksakan dengan tidak mendapatkan imbalan dari pemerintah secara langsung yang digunakan untuk memelihara kesejahteraan masyarakat secara umum.

2. Sistem Pemungutan Pajak

Menurut Mardiasmo (2013:7-13) bahwa sistem pemungutan pajak dibagi menjadi 3 (tiga), sebagai berikut :

a. *Official Assessment System*

Official Assessment System adalah suatu sistem pemungutan yang memberikan wewenang kepada pemerintah (fiskus) untuk menentukan besarnya pajak yang terutang oleh Wajib Pajak. Ciri-ciri dari *official Assessment System* adalah:

- 1) Adanya wewenang fiskus untuk menentukan besarnya pajak terutang;
- 2) Wajib Pajak bersifat pasif;

- 3) Utang pajak timbul setelah dikeluarkan Surat Ketetapan Pajak (SKP) oleh fiskus.

b. *Self Assessment System*

Self Assessment System adalah sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang kepada Wajib Pajak untuk menentukan sendiri besarnya pajak yang terutang. Ciri-ciri dari *Self Assessment System*, yaitu:

- 1) Wewenang untuk menentukan besarnya pajak terutang ada pada Wajib Pajak;
- 2) Wajib pajak yang aktif, mulai dari menghitung, menyetor dan melaporkan sendiri pajak yang terutang;
- 3) Fiskus tidak ikut campur dan hanya mengawasi.

c. *Withholding Tax System*

Withholding Tax System adalah sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang kepada pihak ketiga (bukan fiskus dan bukan Wajib Pajak yang bersangkutan) untuk menentukan besarnya pajak terutang Wajib Pajak.

3. Wajib Pajak Orang Pribadi

Menurut Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007 pasal 1 ayat (2) bahwa wajib pajak adalah Orang Pribadi atau Badan yang meliputi Pembayar Pajak, Pemotong Pajak dan Pemungut Pajak yang mempunyai hak dan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Wajib Pajak Orang Pribadi terbagi dua, yaitu wajib pajak dalam negeri dan wajib pajak subjek luar negeri (www.online-pajak.com).

a. Wajib Pajak Orang Pribadi Sebagai Subjek Pajak Dalam Negeri

- a) Jika diperiksa wajib untuk memperlihatkan dan/atau meminjamkan buku atau catatan, dokumen yang menjadi dasarnya dan dokumen lain yang berhubungan dengan penghasilan yang diperoleh, kegiatan usaha, pekerjaan bebas Wajib Pajak, atau objek yang terutang pajak; dan wajib untuk memberikan kesempatan untuk memasuki tempat atau ruangan yang dipandang perlu dan memberi bantuan guna kelancaran pemeriksaan.
 - b) Apabila dalam waktu mengungkapkan pembukuan, pencatatan, atau dokumen serta keterangan yang diminta, Wajib Pajak terikat oleh suatu kewajiban untuk merahasiakan, maka kewajiban untuk merahasiakan itu ditiadakan oleh permintaan untuk keperluan pemeriksaan.
- 1) Hak Wajib Pajak
 - a) Mengajukan surat keberatan dan surat banding;
 - b) Menerima tanda bukti pemasukan SPT;
 - c) Melakukan pembetulan SPT;
 - d) Mengajukan permohonan penundaan penyampaian SPT;
 - e) Mengajukan permohonan penundaan atau pengangsuran pembayaran pajak;
 - f) Mengajukan permohonan perhitungan pajak yang dikenakan dalam Surat Ketetapan Pajak (SKP);
 - g) Meminta pengembalian kelebihan pembayaran pajak;
 - h) Mengajukan permohonan penghapusan dan pengurangan sanksi, serta pembetulan SKP yang salah;
 - i) Memberi kuasa kepada orang untuk melaksanakan kewajiban pajaknya;
 - j) Mengajukan keberatan dan banding

C. Pengertian Sistem

Menurut Sutabri (2005:6) sistem merupakan sekelompok unsur yang erat hubungannya satu dengan yang lain, berfungsi bersama-sama untuk mencapai tujuan tertentu. Sistem juga didefinisikan sebagai sekelompok elemen yang terintegrasi dengan maksud yang sama untuk mencapai tujuan (Nugroho, 2008:17). Syarat-syarat yang dikategorikan sebagai suatu sistem adalah sistem yang harus dibentuk untuk menyelesaikan tujuan, unsur sistem harus

mempunyai rencana yang ditetapkan dan memiliki hubungan diantara unsur-unsur sistem (Faisal, 2008:15).

Dari uraian mengenai sistem, dapat disimpulkan bahwa sistem memiliki ciri-ciri sebagai berikut :

- a) Merupakan satu kesatuan
- b) Terdiri dari sekelompok unsur atau elemen yang saling berkaitan
- c) Mempunyai mekanisme sistematis untuk mencapai tujuan dan sasaran.

D. Pengertian Informasi

Menurut Jogiyanto (2005) mengemukakan bahwa informasi merupakan hasil dari pengolahan data dalam suatu bentuk yang lebih berguna dan berarti bagi penerimanya yang menggambarkan suatu-suatu kejadian nyata (*fact*) yang digunakan untuk suatu pengambilan keputusan. Penjelasan lain mengenai informasi adalah data yang sudah diolah, dibentuk atau dimanipulasi sesuai dengan keperluan tertentu atau hasil dari pengolahan suatu data yang memiliki nilai lebih dibandingkan dengan data mentah (Sutabri, 2005:9). Maka, berdasarkan uraian dapat disimpulkan informasi adalah hasil dari pengolahan data yang berguna apabila memiliki arti bagi si penerima informasi.

E. Pengertian Sistem Informasi

Sistem informasi adalah gabungan dari manusia, perangkat keras, perangkat lunak, jaringan komunikasi, sumber data, kebijakan dan prosedur yang terorganisir yang mampu menyimpan, mengambil, dan mendistribusikan

informasi di dalam organisasi (Faisal, 2008:48). Dalam suatu sistem memerlukan beberapa komponen, berikut komponen sistem informasi menurut Raymond dan Schell (2007:10) yaitu :

1. *Hardware*

Hardware merupakan peralatan fisik yang digunakan untuk mengumpulkan, memasukan, memproses, menyimpan dan mengeluarkan hasil pengolahan data dalam bentuk informasi.

2. *Software*

Software adalah kumpulan dari program yang digunakan untuk menjalankan aplikasi tertentu pada komputer. *Software* terdiri dari dua kelompok berdasarkan fungsinya yaitu perangkat lunak sistem (*system software*) dan perangkat lunak aplikasi (*application software*).

3. *Brainware*

Brainware merupakan sumber daya yang terlibat dalam pembuatan sistem informasi, pengumpulan dan pengolahan data, pendistribusian dan pemanfaatan informasi yang dihasilkan oleh sistem informasi. Beberapa komponen dari sistem informasi tersebut dapat dikatakan bahwa semua komponen harus berkaitan dengan baik satu sama lain sehingga sistem dapat berjalan dengan baik pula.

F. *e-Filing*

1. Pengertian *e-Filing*

e-Filing merupakan suatu cara penyampaian SPT atau penyampaian pemberitahuan perpanjangan SPT secara elektronik yang dilakukan secara *online* yang *real time* melalui *website* Direktorat Jenderal Pajak dengan alamat www.djponline.pajak.go.id atau Penyedia Jasa Aplikasi atau *Application Service Provider (ASP)* yang telah ditunjuk oleh Direktorat Jenderal Pajak. Berikut peraturan yang mengatur tentang *e-Filing* :

- a. Peraturan Direktorat Jenderal Pajak Nomor PER-01/PJ/2016 tentang Tata Cara Penerimaan dan Pengolahan Surat Pemberitahuan Tahunan,
- b. Peraturan Direktorat Jenderal Pajak Nomor PER-01/PJ/2017 tentang Penyampaian Surat Pemberitahuan Elektronik.

2. Pihak yang berkewajiban menggunakan *e-Filing*

Pihak yang berkewajiban menggunakan *e-Filing* adalah Wajib Pajak Orang Pribadi untuk melaporkan Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) Pajak Penghasilan. Sementara ini, *e-Filing* dapat digunakan untuk pelaporan 2 (dua) SPT (www.pajak.go.id) sebagai berikut:

- a. SPT Tahunan Orang Pribadi Formulir 1770S, bagi Wajib Pajak yang mempunyai penghasilan dari satu atau lebih pemberi kerja; dari dalam negeri lainnya; dan/atau yang dikenakan Pajak Penghasilann final dan/atau bersifat final.
 - b. SPT Tahunan Orang Pribadi Formulir 1770SS, bagi Wajib Pajak yang mempunyai penghasilan hanya dari satu pemberi kerja dengan jumlah penghasilan bruto dari pekerjaan tidak lebih dari Rp60.000.000,00 (enam puluh juta rupiah) setahundan tidak mempunyai penghasilan lain kecuali penghasilan berupa bunga bank dan/atau bunga koperasi.
- ### 3. Prosedur penggunaan *e-Filing* Wajib Pajak Orang Pribadi

- a. Mengajukan permohonan *e-FIN* ke Kantor Pelayanan Pajak (KPP) atau Kantor Pelayanan Penyuluhan dan Konsultasi Perpajakan (KP2KP). *e-FIN* (*Electronic Filing Identification Number*) adalah nomor identitas
- b. yang diterbitkan oleh Direktorat Jenderal Pajak (DJP) kepada pembayar pajak yang melakukan transaksi elektronik dengan DJP.
- c. Setelah memperoleh *e-FIN*, Wajib Pajak mendaftarkan diri dengan membuat akun pada layanan pajak *online* yaitu di website DJP *online* atau laman penyedia layanan SPT elektronik paling lama 30 hari kalender sejak diterbitkannya *e-FIN*.
- d. Wajib Pajak yang telah terdaftar sebagai Wajib Pajak *e-Filing* melalui website DJP (<http://efiling.pajak.go.id>) dapat menyampaikan SPT Tahunan PPh dengan cara mengisi *e-SPT* dengan benar, lengkap, dan jelas. Berikut langkah-langkah menyampaikan SPT Tahunan PPh, yakni:
 - 1) Mengisi *e-SPT* pada aplikasi *e-Filing* di website DJP;
 - 2) Meminta kode verifikasi untuk pengiriman *e-SPT* yang akan dikirimkan melalui *email* atau SMS;
 - 3) Mengirim SPT secara *online* dengan mengisi kode verifikasi yang telah diterima;
 - 4) Notifikasi status *e-SPT* dan bukti penerimaan elektronik akan diberikan kepada Wajib Pajak melalui *email*.

G. Teori Sistem Informasi Keperilakuan

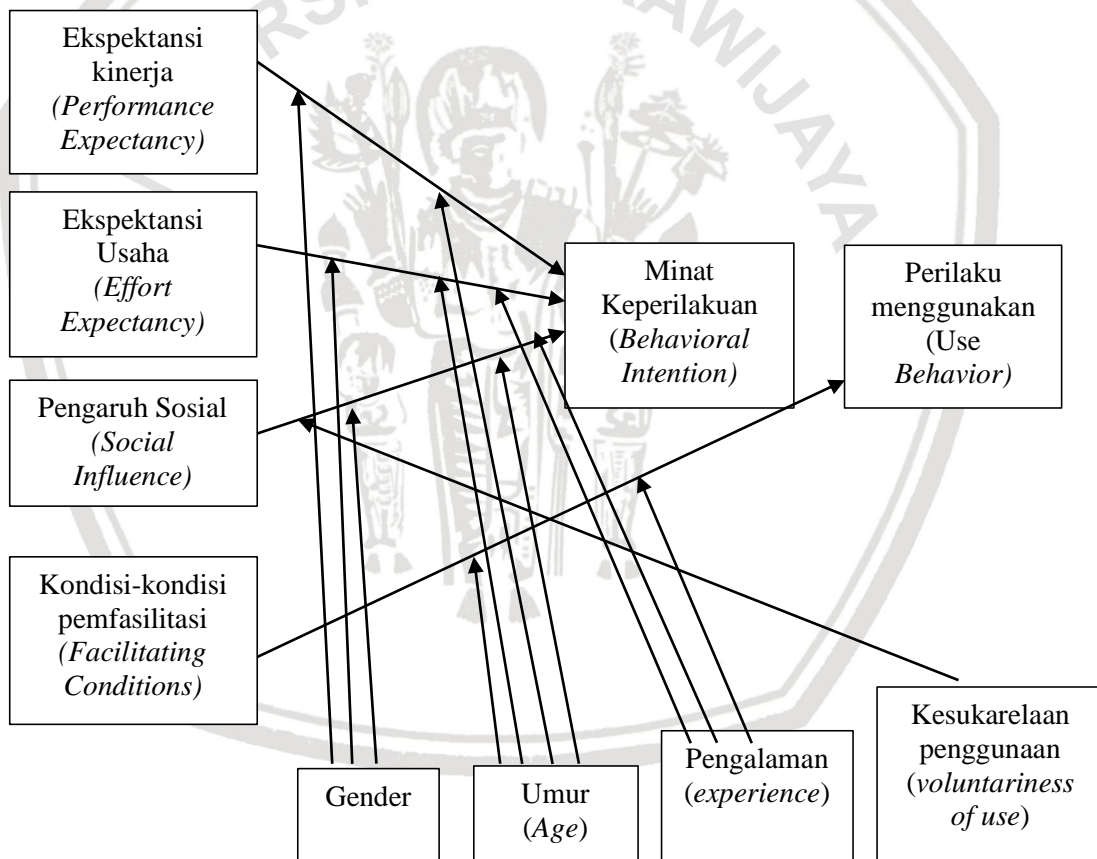
Sistem informasi keperilakuan membahas tentang aspek perilaku (*behavior*) dari individu-individu dalam hubungannya dengan sistem informasi. Sistem informasi keperilakuan mempelajari bagaimana organisasi mengembangkan suatu sistem teknologi informasi untuk mengarahkan perilaku-perilaku individu dalam berinteraksi dengan sistem guna membantu mencapai tujuan organisasi (Jogiyanto, 2007:3). Salah satu teori sistem informasi keperilakuan untuk mengarahkan perilaku-perilaku individu dalam berinteraksi dengan sistem teknologi informasi yaitu teori penyatuan penerimaan dan penggunaan teknologi.

Unified Theory of Acceptance dan Use of Technology (UTAUT) atau teori penyatuan penerimaan dan penggunaan teknologi merupakan salah satu model penerimaan teknologi yang dikembangkan oleh Venkatesh *et al.*, 2003. Model ini disusun berdasarkan teori-teori dasar mengenai perilaku pengguna teknologi dan model penerimaan teknologi, yaitu teori tindakan berbasalan (TRA), model penerimaan teknologi (TAM), model motivasional, teori perilaku rencana (TPB), model gabungan TAM dan TPB, model pemanfaatan PC, teori difusi inovasi, dan teori kognitif sosial (Jogiyanto, 2007:299-300). Menurut Venkatesh *et al.*, (2003) dalam penelitian Carter *et al.*, (2011) UTAUT mempunyai tujuan untuk memahami penggunaan sistem dan untuk menjelaskan niat pengguna menggunakan sistem informasi dan perilaku penggunaan selanjutnya.

Menurut Venkatesh *et al.*,(2003) UTAUT terbukti telah lebih berhasil dibandingkan kedelapan teori yang lain dalam menjelaskan 70 persen varian

pengguna. Model ini memiliki empat variabel sebagai determinasi terhadap tujuan dan penggunaan teknologi informasi, yaitu (1) ekspektansi kinerja, (2) ekspektansi usaha, (3) pengaruh sosial, dan (4) kondisi-kondisi pemfasilitasi.

Keempat variabel sebagai determinan langsung dari minat berperilaku (*behavioral intention*) dan perilaku menggunakan (*use behavior*). Menurut UTAUT juga, ekspektansi kinerja, ekspektansi usaha, faktor sosial secara teori mempengaruhi minat perilaku untuk menggunakan teknologi, dan untuk kondisi-kondisi pemfasilitas menentukan penggunaan teknologi.



Gambar 1. Model Penelitian UTAUT
 Sumber : Jogyanto (2007:315)

H. Model Kesuksesan Sistem Informasi (*Information System Success Model*)



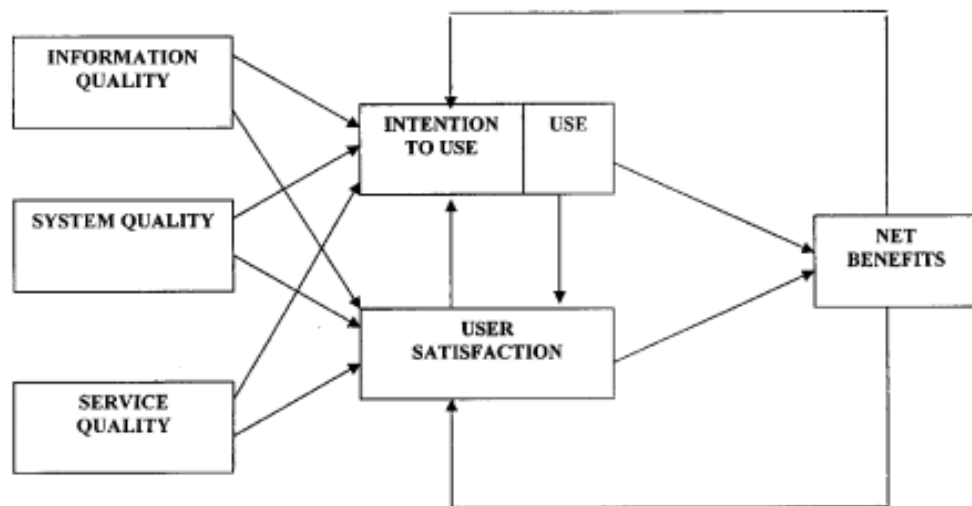
Model Kesuksesan Sistem Informasi oleh DeLone dan McLean merupakan pengembangan dari penelitian-penelitian sebelumnya, yaitu penelitian oleh Shannon dan Weaver (1949) dan penelitian Mason (1978). Model kesuksesan sistem informasi didasarkan pada proses hubungan kasual dari enam dimensi pengukur yaitu kualitas sistem (*system quality*), kualitas informasi (*information system*), penggunaan (*use*), kepuasan pemakai (*user satisfication*), dampak individual (*individual impact*) dan dampak organisasional (*organizational impact*). Dalam model ini enam dimensi pengukuran sistem informasi tidak diukur secara independen tetapi diukur secara keseluruhan sehingga satu mempengaruhi yang lainnya seperti terlihat pada gambar 2



Gambar 2. Model Kesuksesan Sistem Informasi
Sumber: DeLone dan McLean (2003:12)

Model Kesuksesan Sistem Informasi yang dipublikasikan oleh DeLone dan McLean pada tahun 1992 mendapat banyak tanggapan dari para peneliti. Salah satunya mendapat kritikan oleh Seddon (1997) yaitu permasalahan tercampurnya model proses dan model kausal dalam model yang dibangun DeLone dan McLean (1992). Kemudian kritikan oleh Seddon dijawab DeLone

dan McLean melalui memperbaiki model menjadi Model Kesuksesan Sistem Informasi DeLone dan McLean yang diperbarui (2003), dengan menambahkan variabel kualitas pelayanan (*service quality*) sebagai salah satu penentu kesuksesan sistem informasi dan menggabungkan dampak individual (*individual impact*) dan dampak organisasional (*organizational impact*) menjadi keuntungan bersih (*net benefits*).



Gambar 3. Model Kesuksesan Sistem Informasi yang diperbarui
Sumber: DeLone dan McLean (2003:24)

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan dua variabel yang ada di dalam Model Kesuksesan Sistem Informasi yang diperbarui yaitu variabel kualitas sistem dan kualitas informasi. Berikut penjelasan mengenai kualitas sistem dan kualitas informasi :

1. Pengertian Kualitas Sistem

Kualitas sistem merupakan ciri karakteristik yang dimiliki dari sistem informasi itu sendiri (DeLone dan McLean, 2003:24). Kualitas sistem juga kombinasi dari *hardware* dan *software* dalam sistem informasi. Menurut

Gowinda (2010) bahwa kualitas sistem dalam Sistem Informasi Direktorat Jenderal Pajak (SIDJP) adanya keterkaitan antara fitur-fitur dalam sistem termasuk *user interface* dan performa sistem. Menurut DeLone dan McLean (2003) menyatakan kualitas sistem dapat diukur dengan menggunakan beberapa indikator. Indikator variabel kualitas sistem yang diadopsi dalam model kesuksesan DeLone dan McLean diantaranya kemudahan penggunaan (*Ease of Use*), keandalan sistem (*Reliability*), fleksibilitas sistem (*Flexibility*), kecepatan akses (*Response Time*). Berikut ini adalah penjelasan dari masing-masing indikator variabel kualitas sistem:

a. Kemudahan Penggunaan (*Ease of Use*)

Kemudahan penggunaan adalah suatu tingkatan dimana seseorang atau pengguna percaya bahwa menggunakan komputer dapat mudah dipahami. Kemudahan akan terlihat pada pengguna dalam menggunakan sistem misalnya dalam proses memasukkan data (*input data*), mengolah data dan mencari informasi yang dibutuhkan. Sistem informasi dapat dikatakan berkualitas apabila sistem tersebut dirancang untuk memenuhi kepuasan pengguna melalui kemudahan dalam menggunakan sistem informasi.

b. Keandalan (*Reliability*)

Suatu sistem berkualitas merupakan sistem informasi yang dapat diandalkan. Keandalan sistem juga dapat dikatakan sebagai ketahanan sistem. Keandalan sistem dapat dilihat dari sistem informasi yang

beroperasi tanda adanya gangguan (*error*) yang mengganggu kenyamanan pengguna sistem informasi (Gowinda, 2010).

c. Fleksibilitas (*Flexibility*)

Fleksibilitas yaitu kemampuan sistem informasi dalam melakukan perubahan-perubahan berkaitan dengan pemenuhan kebutuhan pengguna sistem informasi (Gowinda, 2010). Pengguna akan lebih merasa puas apabila dalam menggunakan sistem informasi, sistem tersebut fleksibel dalam memenuhi kebutuhan pengguna sistem.

d. Kecepatan Akses (*Response Time*)

Kecepatan akses salah satu indikator yang dapat digunakan dalam menilai kualitas sistem suatu sistem informasi. Sistem informasi yang mempunyai kecepatan akses informasi optimal dapat dikatakan sebagai sistem yang memiliki kualitas yang baik. Hal ini juga berpengaruh terhadap pengguna sistem informasi. Semakin tinggi kecepatan akses informasi, maka kepuasan pengguna juga semakin meningkat juga.

2. Pengertian Kualitas Informasi

DeLone dan McLean (2003) menyatakan bahwa “kualitas informasi sebagai ciri karakteristik dari informasi yang dihasilkan dari suatu sistem informasi.” Kualitas informasi yang baik dihasilkan dari sistem informasi berkualitas. Ada beberapa indikator dari variabel kualitas informasi dalam model kesuksesan DeLone dan McLean yang meliputi *Completeness*, *Relevance*, *Accurate* dan *Timeliness*.

a. *Completeness* (Kelengkapan)

Informasi yang dihasilkan oleh sistem informasi dapat dikatakan mempunyai kualitas jika informasi yang dihasilkan lengkap sesuai dengan tepenuhinya kebutuhan pengguna. Apabila sistem informasi menghasilkan suatu informasi yang lengkap maka akan memberikan kepuasan terhadap pengguna. Kepuasan pengguna dapat dilihat dari ketika pertama kali memakai sistem informasi pengguna merasa puas maka mungkin dapat berlanjut pada penggunaan kembali sistem informasi tersebut di lain waktu.

b. *Relevance* (Relevan)

Relevan dalam kaitannya dengan sistem informasi merupakan sistem yang bermanfaat bagi pengguna. Kualitas informasi dapat dikatakan baik apabila relevan dengan kebutuhan pengguna sistem informasi. Relevan dari informasi berbeda-beda sesuai dengan kebutuhan pengguna sistem informasi.

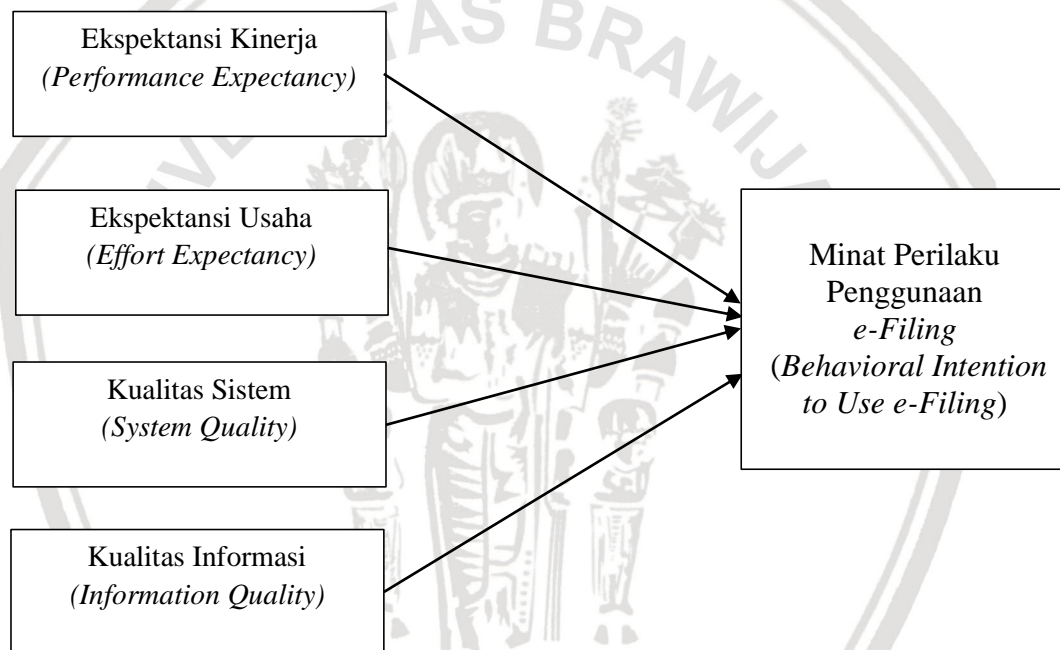
c. *Accurate* (Akurat)

Informasi yang diperoleh dari suatu sistem harus akurat karena berperan dalam pengambilan keputusan pengguna (DeLone dan McLean, 2003). Ciri dari kualitas informasi yang akurat yaitu informasi yang tidak bias atau bebas dari kesalahan-kesalahan (Gowinda, 2010). Suatu informasi harus akurat agar tidak menimbulkan bias atau informasi yang tidak valid dari pemberi informasi kepada penerima informasi, sehingga kualitas informasi dapat terjaga dengan baik.

d. *Timeliness* (Ketepatan Waktu)

Kualitas informasi dikatakan baik jika informasi yang dihasilkan tepat waktu. Informasi yang diperoleh oleh penerima informasi tidak boleh terlambat karena akan mengurangi suatu kualitas atau nilai dari informasi tersebut. Sehingga dapat mempengaruhi pengambilan keputusan yang akan diambil dalam organisasi.

I. Model Konseptual



Gambar 4. Model Konseptual Peneliti
Sumber: *Data diolah peneliti*, 2018.

Dalam model penelitian ini memfokuskan pada minat perilaku menggunakan sistem informasi dengan empat variabel sebagai variabel bebas. Variabel pertama adalah ekspektansi kinerja, bagaimana Wajib Pajak percaya dengan penggunaan *e-Filing* akan dapat membantu mendapatkan keuntungan-keuntungan dalam hal pelaporan pajaknya. Sehingga manfaat yang dirasakan

dalam menggunakan sistem akan mempunyai pengaruh terhadap minat perilaku penggunaan *e-Filing*.

Variabel kedua yaitu ekspektansi usaha, bagaimana individu percaya bahwa tingkat kemudahan pengoperasian sistem informasi dalam hal ini *e-Filing* dapat membantu menyelesaikan pelaporan pajaknya. Apabila *e-Filing* mudah digunakan, maka usaha yang dilakukan tidak terlalu besar untuk mengoperasikannya. Jika *e-Filing* sulit digunakan maka diperlukan usaha yang besar untuk menggunakannya. Sehingga kemudahan pengoperasian sistem dapat mempengaruhi minat perilaku Wajib Pajak dalam hal penggunaan *e-Filing*.

Variabel ketiga adalah kualitas sistem. Kualitas sistem berhubungan dengan ciri karakteristik yang diinginkan atau dimiliki dari *e-Filing*. Kualitas sistem merupakan salah satu sarana untuk menyediakan informasi yang berguna dan juga menambah suatu pengetahuan yang berguna dalam pengambilan keputusan. Apabila kualitas sistem pada *e-Filing* mempunyai kualitas yang diinginkan oleh pengguna sistem, maka akan berpengaruh pada minat perilaku pengguna sistem untuk terus menggunakan sistem tersebut.

Variabel keempat adalah kualitas informasi. Kualitas informasi berhubungan dengan ciri karakteristik dari informasi yang dihasilkan sistem. Jika kualitas informasi yang dihasilkan oleh *e-Filing* berkualitas atau tidak, maka akan berdampak pada pengambilan keputusan dalam menyelesaikan pelaporan pajak Wajib Pajak. Sehingga hal tersebut juga dapat mempengaruhi minat perilaku Wajib Pajak dalam menggunakan *e-Filing*.

J. Hipotesis Penelitian

Berdasarkan kerangka model penelitian yang telah digambarkan sebelumnya, maka perumusan hipotesis penelitian sebagai berikut:

1. Ekspektansi kinerja berpengaruh terhadap minat perilaku penggunaan

e-Filing.

Ekspektansi kinerja didefinisikan sebagai seberapa besar pengguna percaya bahwa menggunakan *e-Filing* akan membantu Wajib Pajak untuk memperoleh keuntungan-keuntungan kinerja dalam pelaporan pajaknya. Ekspektansi kinerja dalam penelitian Venkatesh *et al.*, (2003) menyatakan bahwa konstruk variabel bebas adalah prediktor yang kuat dari pemanfaatan sistem informasi dalam pekerjaan sukarela ataupun wajib. Penelitian Carter *et al.*, (2011) tentang penerimaan wajib pajak dalam menggunakan sistem *e-file*. Hasil dari penelitian dari Carter juga menunjukkan bahwa variabel ekspektansi kinerja juga menjadi prediktor utama pada minat wajib pajak Amerika Serikat dalam menggunakan sistem *e-file*.

Hasil penelitian tersebut juga sama dengan penelitian Handayani (2007) yang menunjukkan ekspektansi kinerja mempunyai pengaruh positif terhadap minat pemanfaatan sistem informasi. Hal ini menandakan untuk meningkatkan minat pemanfaatan sistem informasi maka dapat dilakukan dengan meningkatkan ekspektansi kinerja atau dapat dilakukan dengan menanamkan keyakinan bagi para pengguna sistem informasi bahwa memanfaatkan sistem informasi akan membantu dalam meningkatkan kinerja pengguna. Maka dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

H₁ : Ekspektansi kinerja berpengaruh terhadap minat perilaku penggunaan *e-Filing*.

2. Ekspektansi kinerja berpengaruh terhadap minat perilaku penggunaan *e-Filing*.

Menurut Venkatesh *et al.*, (2003) menyatakan bahwa ekspektansi usaha memiliki hubungan yang signifikan dengan minat pemanfaatan sistem informasi. Variabel ekspektansi usaha juga signifikan setelah periode penggunaan diperpanjang dan diteruskan sesuai dengan Thomposn *et al.*, (1991) dan Agarwal dan Prasad (1999) dalam penelitian Carter *et al.*, (2011).

Dalam penelitian Carter *et al.*, (2011) tentang investigasi terhadap minat wajib pajak untuk mengadopsi sistem *e-file*. Salah satu variabel pada model UTAUT yaitu ekspektansi usaha menjadi prediktor signifikan wajib pajak dalam menggunakan sistem *e-file*. Maka ekspektansi usaha didefinisikan sebagai tingkat kemudahan Wajib Pajak dalam menggunakan *e-Filing*. Peneliti merumuskan hipotesis sebagai berikut:

H₂ : Ekspektansi usaha berpengaruh terhadap minat perilaku penggunaan *e-Filing*.

3. Kualitas sistem berpengaruh terhadap minat perilaku penggunaan *e-Filing*.

Penelitian Nripendra, Yogesh dan Michael (2017) menunjukkan bahwa kualitas sistem (*system quality*) mempunyai pengaruh positif terhadap minat penggunaan (*intention to use*). Hal ini dikarenakan *Online Public Grievance Redressal System (OPGRS)* tergolong sistem informasi *e-government* yang

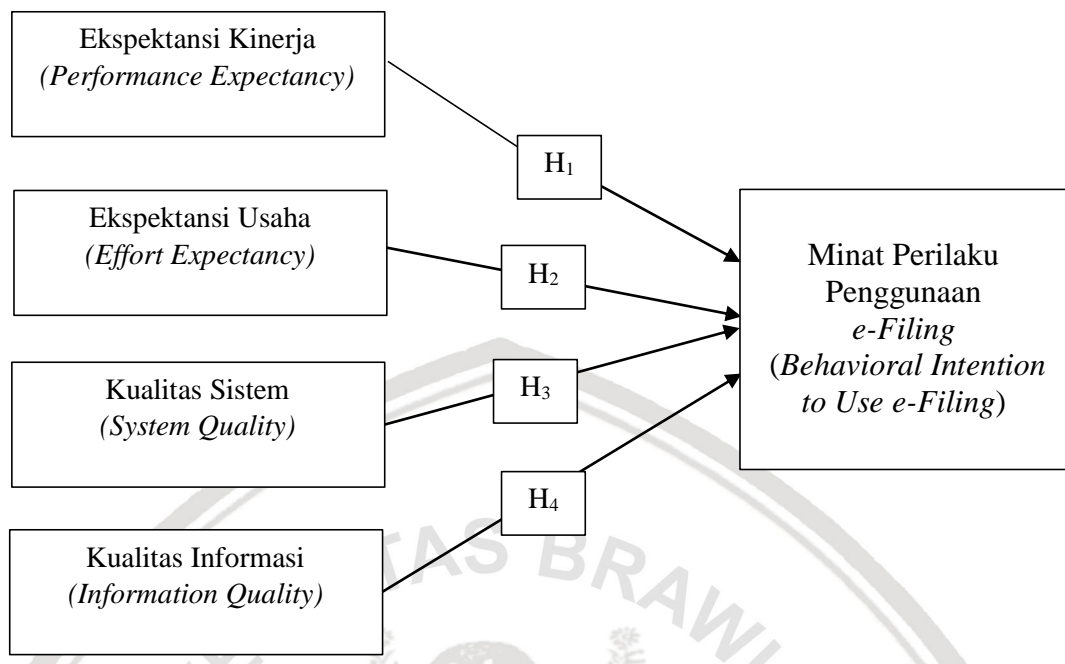
relatif baru sebagai wadah untuk menyampaikan keluhan-keluhannya terhadap pemerintah, sehingga hal ini juga yang membuat minat masyarakat India tertarik untuk menggunakan *OPGR*. Penelitian tersebut juga didukung dengan hasil meta-analisis individual Delone dan Mclean (2003) *Information System success model* yang menunjukkan hubungan signifikan tinggi dan positif dari *system quality* terhadap *intention to use*. Maka dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

H₃ : Kualitas sistem berpengaruh terhadap minat perilaku penggunaan *e-Filing*.

4. Kualitas informasi berpengaruh terhadap minat perilaku penggunaan *e-Filing*.

Penelitian Nripendra, Yogesh dan Michael (2017) menunjukkan bahwa kualitas informasi berpengaruh positif terhadap minat penggunaan (*intention to use*). Kualitas informasi yang baik akan membuat pengguna sistem merasa nyaman saat menggunakan sistem informasi sehingga pengguna sistem akan mengulangi penggunaan sistem tersebut di masa yang akan datang. Penelitian ini juga serupa dengan penelitian Delone dan Mclean (2003) bahwa kualitas informasi (*quality information*) memiliki hubungan yang signifikan terhadap *intention to use*. Maka dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

H₄ :Kualitas informasi berpengaruh terhadap minat perilaku penggunaan *e-Filing*.



Gambar 5. Model Hipotesis Penelitian
Sumber: *Data diolah peneliti, 2018.*





BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian eksplanatori. Menurut Bungin (2008:38-39) format penelitian eksplanatori adalah penelitian bertujuan untuk menjelaskan generalisasi sampel terhadap populasi atau menjelaskan hubungan, perbedaan, ataupun pengaruh suatu variabel dengan variabel lainnya. Melalui jenis penelitian eksplanatori ini maka dapat diketahui hubungan antara variabel penelitian dan pengujian hipotesis yang telah dirumuskan oleh peneliti (Singarimbun, 2008:5). Penelitian eksplanatori juga dapat bertujuan untuk mengetahui pengaruh antara variabel bebas dengan variabel terikat.

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif. Pendekatan kuantitatif merupakan “penelitian masalah sosial berdasarkan pengujian sebuah teori yang terdiri atas variabel-variabel, diukur dengan menggunakan angka, dan dianalisis dengan prosedur statistik untuk menentukan kebenaran generalisasi prediktif teori” (Silalahi, 2009:76-77).

B. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian merupakan tempat atau lokasi dimana peneliti akan melakukan penelitian. Lokasi penelitian dalam penelitian dilakukan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kota Malang. Peneliti memilih lokasi Kantor

Pelayanan Pajak Pratama Kota Malang karena aksesibilitas atau keterjangkauan lokasi penelitian yang mudah untuk peneliti.

C. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi merupakan seluruh karakteristik yang menjadi objek penelitian, di mana karakteristik tersebut berkaitan dengan seluruh kelompok orang, peristiwa, atau benda yang menjadi pusat perhatian bagi peneliti (Sarjono, 2011:21). Dari penjelasan mengenai populasi, maka populasi dalam penelitian ini adalah Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kota Malang pada tahun 2017.

2. Sampel

Menurut Sarjono (2011:21), sampel adalah bagian dari populasi yang dipercaya dapat mewakili karakteristik populasi secara keseluruhan. Teknik pengambilan menggunakan *Accidental Sampling*. *Accidental Sampling* adalah teknik penentuan sampel kebetulan/incidental bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan tersebut dapat digunakan sebagai sampel (Sugiyono, 2009:85). *Accidental Sampling* penelitian ini yaitu Wajib Pajak Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kota Malang yang ditemui peneliti pada bulan November 2017 – Januari 2018 di lokasi penelitian. Saran Roscoe dalam Sugiyono (2006) bahwa ukuran sampel yang layak dalam penelitian adalah antara 30 sampai dengan 500 (Taniredja, 2011:38) dan minimum

jumlah sampel sebanyak beberapa kali (lebih disukai kelipatan 20 atau lebih) lebih besar dari jumlah variabel dalam penelitian. Maka dengan pertimbangan tersebut, peneliti akan mengambil 200 sampel sebagai objek penelitian di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kota Malang.

D. Definisi Operasional Variabel

Variabel adalah suatu atribut atau sifat atau nilai dari suatu obyek atau kegiatan yang memiliki variasi tertentu yang telah ditetapkan oleh peneliti dan ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2011:3). Penelitian ini terdapat dua variabel penelitian yaitu:

1. Variabel Independen

Variabel independen merupakan variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab satu perubahan variabel lainnya. Dalam penelitian ini terdapat empat variabel independen, yaitu: 1) Ekspektansi Kinerja (*Performance Expectancy*); 2) Ekspektansi Usaha (*Effort Expectancy*); 3) Kualitas Sistem (*System Quality*); dan 4) Kualitas Informasi (*Information Quality*). Berikut ini merupakan definisi operasional dari variabel independen:

a. Ekspektansi Kinerja (*Performance Expectancy*)

Ekspektansi Kinerja (*Performance Expectancy*) didefinisikan bahwa seberapa tinggi seseorang percaya bahwa menggunakan suatu sistem akan membantu dia untuk mendapatkan keuntungan-keuntungan kinerja di pekerjaannya (Jogiyanto, 2007:315). Ekspektansi kinerja

dapat menggambarkan manfaat sistem bagi pemakainya yang juga berkaitan dengan *perceived usefulness*, motivasi ekstrinsik, *job fit*, dan keuntungan relative (*relative advantage*) (Venkatesh *et al.*, 2003). Indikator-indikator dan item pertanyaan variabel Ekspektansi Kinerja (*Performance Expectancy*) diambil dari Chaouali, Yahia, Charfeddine dan Triki (2016) yaitu

- 1) Manfaat penggunaan
- 2) Mempercepat proses
- 3) Kelebihan yang lebih besar daripada kekurangan dalam penggunaan
- 4) Penggunaan yang menguntungkan

Dari beberapa indikator tersebut dapat dirumuskan pertanyaan sebagai berikut:

- 1) *e-Filing* akan bermanfaat bagi saya.
- 2) Dengan menggunakan *e-Filing* akan mempercepat proses *e-Filing*.
- 3) Kelebihan dari *e-Filing* yang akan lebih besar daripada kekurangannya.
- 4) Secara keseluruhan, menggunakan *e-Filing* akan menjadi keuntungan.

b. Ekspektansi Usaha (*Effort Expectancy*)

Ekspektansi Usaha (*Effort Expectancy*) merupakan tingkat kemudahan yang dihubungkan dengan penggunaan suatu sistem (Jogiyanto, 2007:318). Apabila suatu sistem mudah digunakan, maka usaha yang dilakukan tidak akan terlalu besar. Sebaliknya, apabila

sistem sulit untuk digunakan maka diperlukan usaha yang besar untuk menggunakannya. Item pertanyaan dari variabel ekspektansi usaha diadaptasi dari Carter *et al.*, (2011) dengan menggunakan 5 indikator untuk membentuk variabel ini. Indikator dari ekspektansi usaha yaitu

- 1) Kemudahan untuk dipelajari
- 2) Kemudahan penggunaan
- 3) Kemudahan memasukkan dan memodifikasi data
- 4) Instruksi penggunaan mudah dipahami
- 5) Jelas dan mudah dipahami

Item pertanyaan yang digunakan adalah :

- 1) Saya merasa mudah belajar menggunakan atau mengoperasikan *e-Filing*.
- 2) Saya merasa *e-Filing* mudah digunakan.
- 3) Akan lebih mudah bagi saya memasukkan dan memodifikasi data ketika saya menggunakan *e-Filing*.
- 4) Instruksi untuk menggunakan *e-Filing* akan mudah untuk diikuti.
- 5) Menggunakan *e-Filing* jelas dan mudah dipahami.

c. Kualitas Sistem (*System Quality*)

Kualitas sistem merupakan ciri karakteristik yang dimiliki dari sistem informasi itu sendiri (DeLone dan McLean, 2003:24). Kualitas sistem terkait dengan adanya dari kombinasi *hardware* dan *software* serta adanya pengguna sistem dan performansi sistem. Indikator dan item pertanyaan dari variabel kualitas sistem diambil dari Khayun dan

Ractham (2011) menggunakan 6 item pertanyaan. Berikut adalah 6 indikator dari variabel kualitas sistem yaitu:

- 1) Kemudahan penggunaan
- 2) Mudah dipelajari
- 3) Keandalan
- 4) Keamanan
- 5) Fleksibilitas
- 6) Desain tampilan halaman

Dari beberapa indikator tersebut, dapat dirumuskan pertanyaan sebagai berikut:

- 1) *e-Filing* mudah digunakan.
- 2) *e-Filing* mudah dipelajari oleh pengguna (*user friendly*).
- 3) Respon waktu dan kecepatan akses dari *e-Filing* dapat diandalkan oleh pengguna.
- 4) Saya merasa *e-Filing* cukup aman untuk membantu dalam pelaporan pajak saya.
- 5) Saya dapat menggunakan *e-Filing* kapanpun dan dimanapun saya inginkan
- 6) Bentuk tampilan halaman *e-Filing* mempunyai desain simpel dan menarik.

d. Kualitas Informasi (*Information Quality*)

Kualitas Informasi (*Information Quality*) didefinisikan “kualitas informasi sebagai ciri karakteristik dari informasi yang dihasilkan dari

suatu sistem informasi” (DeLone dan McLean, 2003). Indikator dan item pertanyaan dari variabel kualitas informasi diambil dari Khayun dan Ractham (2011) menggunakan 6 item pertanyaan. Berikut adalah 6 indikator dari variabel kualitas informasi yaitu:

- 1) Terbaru dan mutakhir
- 2) Disajikan dengan jelas
- 3) Relevan
- 4) Keakuratan dan keandalan
- 5) Ketersediaan
- 6) Kelengkapan

Dari 6 indikator tersebut, maka dapat disimpulkan pertanyaan untuk variabel kualitas informasi sebagai berikut:

- 1) *e-Filing* dapat menyediakan informasi yang terbaru atau mutakhir.
- 2) *e-Filing* menyediakan informasi yang disajikan dengan jelas.
- 3) *e-Filing* menyediakan informasi relevan sesuai dengan hal pelaporan pajak pengguna.
- 4) *e-Filing* menyediakan informasi yang dapat dipercaya dan diandalkan oleh saya
- 5) *e-Filing* menyediakan jumlah informasi yang telah cukup dari yang saya butuhkan.
- 6) Dengan menggunakan *e-Filing*, saya mendapatkan informasi yang saya butuhkan dalam satu waktu.

2. Variabel Dependen

Variabel dependen adalah variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat karena adanya variabel bebas (Sugiyono, 2015:39). Dalam penelitian ini terdapat satu variabel terikat atau variabel dependen yaitu minat perilaku penggunaan *e-Filing* (Y). Minat perilaku (*behavioral intention*) merupakan suatu keinginan (minat) seseorang untuk melakukan suatu perilaku tertentu. Indikator dan pertanyaan variabel terikat minat perilaku berjumlah 3 item diadaptasi dari Venkatesh, Brown dan Bala (2008). Indikator dari variabel minat perilaku sebagai berikut:

- a. Keinginan untuk menggunakan
- b. Prediksi melanjutkan untuk menggunakan sistem
- c. Rencana menggunakan sistem untuk waktu yang akan datang

Item pertanyaan dari indikator variabel minat perilaku adalah:

- a. Saya mempunyai keinginan menggunakan *e-Filing* untuk waktu yang akan datang.
- b. Saya memprediksi bahwa saya akan menggunakan *e-Filing* untuk waktu yang akan datang.
- c. Saya berencana akan menggunakan *e-Filing* untuk waktu yang akan datang.

E. Skala Pengukuran

Dalam penelitian ini pengukuran variabel ditunjukkan dengan nilai jawaban responden atas indikator pengukuran dengan menggunakan skala *Likert*. Skala

Likert dapat digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok terhadap suatu kejadian (Sarjono dan Jualinita, 2011:6). Responden diberikan pertanyaan dan responden memberikan tanggapan dengan memilih salah satu jawaban sebagai berikut :

1. Sangat Setuju (SS) skor 5
2. Setuju (S) skor 4
3. Netral (N) skor 3
4. Tidak Setuju (TS) skor 2
5. Sangat Tidak Setuju (STS) skor 1

Berikut merupakan skala pengukuran yang terdapat pada tabel 3 :

Tabel 3. Skala Pengukuran Variabel

Variabel	Indikator	Item Pertanyaan	Sumber
Ekspektansi Usaha (<i>Effort Expectancy</i>)	Manfaat penggunaan	<i>e-Filing</i> akan bermanfaat bagi saya.	Chaouali, Yahia, Charfeddine dan Triki (2016)
	Mempercepat proses	Dengan menggunakan <i>e-Filing</i> akan mempercepat proses <i>e-Filing</i> .	
	Kelebihan yang lebih besar daripada kekurangan dalam penggunaan	Kelebihan dari <i>e-Filing</i> yang akan lebih besar daripada kekurangannya.	
	Penggunaan yang menguntungkan	Secara keseluruhan, menggunakan <i>e-filing</i> akan menjadi keuntungan.	
Ekspektansi Usaha (<i>Effort Expectancy</i>)	Kemudahan untuk dipelajari	Saya merasa mudah belajar menggunakan atau mengoperasikan <i>e-Filing</i> .	Carter <i>et al.</i> , (2011)
	Kemudahan penggunaan	Saya merasa <i>e-Filing</i> mudah digunakan.	
	Kemudahan memasukkan dan memodifikasi data	Akan lebih mudah bagi saya memasukkan dan memodifikasi data ketika saya menggunakan <i>e-Filing</i> .	

Sumber: *Data diolah peneliti, 2018*

Lanjutan Tabel 2. Skala Pengukuran Variabel

Variabel	Indikator	Item Pertanyaan	Sumber
	Instruksi penggunaan mudah dipahami	Instruksi untuk menggunakan <i>e-Filing</i> akan mudah untuk diikuti.	
	Jelas dan mudah dipahami	Menggunakan <i>e-Filing</i> jelas dan mudah dipahami.	
Kualitas Sistem (<i>System Quality</i>)	Kemudahan penggunaan	<i>e-Filing</i> mudah digunakan.	Khayun dan Ractham (2011)
	Mudah dipelajari	<i>e-Filing</i> mudah dipelajari oleh pengguna (<i>user friendly</i>).	
	Keandalan	Respon waktu dan kecepatan akses dari <i>e-Filing</i> dapat diandalkan oleh pengguna.	
	Keamanan	Saya merasa <i>e-Filing</i> cukup aman untuk membantu dalam pelaporan pajak saya.	
	Fleksibilitas	Saya dapat menggunakan <i>e-Filing</i> kapanpun dan dimanapun saya inginkan	
	Desain tampilan halaman	Bentuk tampilan halaman <i>e-Filing</i> mempunyai desain simpel dan menarik.	
Kualitas Informasi (<i>Information Quality</i>)	Terbaru dan mutakhir	<i>e-Filing</i> dapat menyediakan informasi yang terbaru atau mutakhir	Khayun dan Ractham (2011)
	Disajikan dengan jelas	<i>e-Filing</i> menyediakan informasi yang disajikan dengan jelas.	
	Relevan	<i>e-Filing</i> menyediakan informasi relevan sesuai dengan hal pelaporan pajak pengguna.	
	Keakuratan dan keandalan	<i>e-Filing</i> menyediakan informasi yang dapat dipercaya dan diandalkan oleh saya	

Sumber: Data diolah peneliti, 2018

Lanjutan Tabel 3. Skala Pengukuran Variabel

Variabel	Indikator	Item Pertanyaan	Sumber
	Ketersediaan	<i>e-Filing</i> menyediakan jumlah informasi yang telah cukup dari yang saya butuhkan	
	Kelengkapan	Dengan menggunakan <i>e-Filing</i> , saya mendapatkan informasi yang saya butuhkan dalam satu waktu.	
Minat Perilaku Penggunaan Sistem <i>e-Filing</i>	Keinginan untuk menggunakan	Saya mempunyai keinginan menggunakan <i>e-Filing</i> untuk waktu yang akan datang.	Venkatesh, Brown dan Bala (2008)
	Prediksi melanjutkan untuk menggunakan sistem	Saya memprediksi bahwa saya akan menggunakan <i>e-Filing</i> untuk waktu yang akan datang.	
	Rencana menggunakan sistem untuk waktu yang akan datang	Saya berencana akan menggunakan <i>e-Filing</i> untuk waktu yang akan datang.	

Sumber: Data diolah peneliti, 2018

F. Sumber dan Teknik Pengumpulan Data

1. Sumber Data

Sumber data merupakan subyek dari mana data tersebut diperoleh (Arikunto, 2013:172). Sumber data dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder, sebagai berikut:

- a. Data primer merupakan data yang diperoleh langsung oleh peneliti dari lapangan yang digunakan sebagai obyek penulisan. Data primer diperoleh dengan memberikan kuesioner kepada Wajib Pajak Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kota Malang.

b. Data sekunder merupakan data yang diperoleh dari pihak lain yang sudah diolah. Data sekunder yang digunakan dalam penelitian yaitu data statistik yang diperoleh dari Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama mengenai jumlah Wajib Pajak yang terdaftar selama tahun 2016 sampai dengan tahun 2017 serta data jumlah Wajib Pajak yang telah menggunakan *e-Filing* selama tahun 2016 sampai dengan tahun 2017.

2. Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data penelitian ini dilakukan dengan mengumpulkan data langsung dari obyek yang diteliti yaitu teknik pengumpulan data survei. Teknik pengumpulan data survei dilakukan dengan mengajukan pertanyaan yang disusun secara tertulis dan terstruktur dalam bentuk kuesioner. Kuesioner akan diberikan responden yang sebagai sumber dari sampel yang telah ditentukan sebelumnya.

G. Pengujian Instrumen

Pengujian instrumen dalam penelitian diperlukan untuk mendapatkan hasil yang valid dan reliabel terhadap 200 sampel. Maka, perlu dilakukan uji validitas dan uji reliabilitas. Pengujian validitas dan reliabilitas dalam penelitian ini menggunakan menggunakan *software Stastistical Package for Social Science (SPSS)*.

1. Uji Validitas

Menurut Arikunto (2013) validitas merupakan ukuran yang menunjukkan tingkat-tingkat validitas instrumen, jadi instrumen yang valid mempunyai validitas tinggi dan itu berlaku juga sebaliknya. Apabila suatu alat ukur mempunyai tingkat keabsahan yang tinggi maka secara otomatis dapat diandalkan. Sebaliknya, jika mempunyai tingkat validitas rendah maka tingkat keabsahan menunjukkan kurang akurat.

Menyatakan valid atau tidaknya suatu item dapat diketahui dengan menggunakan teknik korelasi *Product Moment Pearson*, yaitu:

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

Keterangan :

- r = Koefisien Korelasi
- n = Ukuran sampel
- X = Skor item X
- Y = Skor item Y

2. Uji Reliabilitas

Reliabilitas berkaitan dengan konsistensi dan stabilitas suatu data yang telah ditemukan. Reliabilitas juga merupakan indeks yang menunjukkan sejauh mana suatu alat ukur dapat dipercaya atau dapat diandalkan. Kusioner dapat dikatakan reliabel apabila jawaban responden atas pertanyaan yang diajukan konsisten setiap dilakukan penyebaran. Menurut Arikunto (2013:238) bahwa untuk mengetahui alat ukur tersebut reliabel atau tidak dapat diujikan dengan rumus koefisien alpa atau *Alpha Cronbach* (α) yaitu sebagai berikut :

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

Keterangan :

r = nilai reliabilitas

k = jumlah item pertanyaan yang diuji

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

σ_t^2 = total varians

Rumus tersebut berlaku jika :

- a. Nilai koefisien *Alpha Cronbach* $> 0,6$ artinya instrument penelitian bersifat reliabel atau dapat dipercaya
- b. Nilai koefisien *Alpha Cronbach* $< 0,6$ artinya instrument penelitian tidak bersifat reliabel atau tidak dapat dipercaya.

H. Metode Analisis Data

1. Analisis Deskriptif

Analisis deskriptif merupakan data kuantitatif yang dikumpulkan dalam penelitian korelasi, komparatif, atau eksperimen yang diolah dengan rumus-rumus statistik yang sudah ditentukan (Arikunto, 2013:282). Dalam penelitian ini, analisis deskriptif digunakan untuk menjabarkan atau menjelaskan hasil analisis kuantitatif dengan tujuan mempermudah penyajian hasil penelitian.

2. Analisis Inferensial

Analisis inferensial merupakan teknik statistik yang digunakan untuk melakukan analisis data sampel dan hasilnya diberlakukan untuk populasi (Sugiyono, 2015:148). Analisis inferensial juga digunakan untuk melakukan analisis data sampel dan hasilnya akan digeneralisasikan untuk populasi dimana sampel diambil. Analisis Inferensial terdiri dari:

a. Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik dapat digunakan untuk mengetahui pola dan varian

serta dari suatu populasi data (Siregar, 2012:53). Dalam penelitian ini uji asumsi klasik dilakukan dengan uji normalitas, uji multikorelasi, dan uji. Uji asumsi klasik juga untuk mengetahui apakah model regresi linear berganda terbebas dari asumsi-asumsi statistik dalam penelitian ini. Berikut uji asumsi klasik :

1) Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk mengetahui normal atau tidaknya suatu distribusi data. (Sarjono dan Julianita, 2011:53). Uji normalitas membandingkan antara data yang kita miliki dan data yang memiliki distribusi normal yang mempunyai mean dan standar deviasi yang sama dengan data. Uji normalitas dapat dilakukan dengan uji *Kolmogorov-Smirnov* berprinsip kerja membandingkan frekuensi kumulatif distribusi teoritik dengan frekuensi kumulatif distribusi empirik. Apabila angka signifikansi uji *Kolmogorov-Smirnov* Sig. > 0,05 maka menunjukkan data berdistribusi normal. Namun jika angka signifikansi uji *Kolmogorov-Smirnov* Sig. < 0,05 maka menunjukkan data tidak berdistribusi normal.

2) Uji Multikolinieritas

Sarjono dan Julianita (2011:70) mengemukakan uji multikolinieritas digunakan untuk mengetahui apakah hubungan di antara variabel bebas memiliki masalah multikolinieritas (gejala multikolinearitas) atau tidak. Uji multikolinieritas juga menguji ada atau tidaknya variabel bebas yang berkorelasi dengan variabel bebas lainnya dalam suatu

model. Uji multikolinieritas perlu dilakukan apabila jumlah variabel independen (variabel bebas) lebih dari satu. Multikolinieritas dapat dilihat dari nilai VIF (*variance-inflating factor*), jika $VIF < 10$ maka tidak terjadi gejala multikolinieritas di antara variabel bebas. Sebaliknya, jika $VIF > 10$ maka terjadi gejala multikolinieritas di antara variabel bebas.

3) Uji Heteroskedastisitas

Menurut Wijaya dalam Sarjono dan Julianita (2011:66) heteroskedastisitas dapat menunjukkan bahwa varian variabel tidak sama untuk semua pengamatan atau observasi. Apabila varians dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain tetap maka disebut homokedastisitas. Model regresi yang baik jika terjadi homokedastisitas dalam model, maka dengan kata lain tidak terjadi adanya heteroskedastisitas.

b. Analisis Regresi Linear Berganda

Menurut Eriyanto (2011:379) regresi linear berganda digunakan untuk memprediksi bagaimana keadaan (naik turunnya) variabel dependen (kreteria) dengan menggunakan dua atau lebih variabel independen (prediktor). Persamaan regresi linear berganda dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel independen atau bebas yaitu ekspektansi kinerja/*performance expectancy* (X_1), ekspektansi usaha/

effort expectancy (X_2), kualitas sistem/*system quality* (X_3) dan kualitas informasi/*information quality* (X_4) terhadap minat perilaku (Y).

Pada penelitian ini terdapat 4 (empat) variabel bebas dan 1 (satu) variabel terikat. Maka rumusan matematis dari regresi linear berganda yang digunakan dalam penelitian ini yaitu:

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

Keterangan :

- Y = Minat Perilaku
- a = *constant*
- b_1 = Koefisien regresi antara ekspektansi kinerja/*performance expectancy* dengan minat perilaku
- b_2 = Koefisien regresi antara ekspektansi usaha/*effort expectancy* dengan minat perilaku
- b_3 = Koefisien regresi antara kualitas sistem/*system quality* dengan minat perilaku
- b_4 = Koefisien regresi antara kualitas informasi/*information quality* dengan minat perilaku
- X_1 = Variabel ekspektansi kinerja/*performance expectancy*
- X_2 = Variabel ekspektansi usaha/*effort expectancy*
- X_3 = Variabel kualitas sistem/*system quality*
- X_4 = Variabel kualitas informasi/*information quality*
- e = *Error disturbance*

c. Pengujian Hipotesis

1) Uji Koefisien Determinasi (*Adjusted R Square*)

Koefisien determinasi digunakan untuk menggambarkan besarnya hubungan atau kontribusi dari keseluruhan variabel bebas ekspektansi kinerja/ *performance expectancy* (X_1), ekspektansi usaha/ *effort expectancy* (X_2), kualitas sistem/ *system quality* (X_3) dan kualitas informasi/ *information quality* (X_4) terhadap variabel terikat yaitu minat perilaku (Y). Batas nilai koefisien determinasi (R^2) yaitu antara 0 sampai

dengan 1 ($0 \leq R^2 \leq 1$). Semakin tinggi nilai R^2 maka semakin baik hasil regresinya. Apabila nilai R^2 mendekati 1 atau sebesar 1 berarti terjadi hubungan sempurna, sedangkan R^2 bernilai 0 berarti tidak ada hubungan antara variabel bebas dengan variabel terikat.

2) Uji Signifikansi Simultan (Uji F)

Uji F digunakan untuk menguji hubungan regresi secara simultan atau serentak dari variabel bebas terhadap variabel terikat. Pengujian dilakukan dengan membandingkan F_{hitung} dengan F_{tabel} serta signifikansi F (sig F) dengan nilai α (0,05), ketentuannya sebagai berikut :

- a) Apabila sig. F $\leq \alpha$ (0,05) atau F_{hitung} lebih besar $F_{tabel} = H_0$ ditolak dan H_1 diterima, maka terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel bebas terhadap variabel terikat.
- b) Apabila sig. F $\geq \alpha$ (0,05) atau F_{hitung} lebih kecil $F_{tabel} = H_0$ diterima dan H_1 ditolak, maka tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel bebas terhadap variabel terikat.

3) Uji Parsial (Uji t)

Uji t untuk menguji signifikan pengaruh parsial atau secara individu variabel bebas terhadap variabel terikat. Pengujian dilakukan dengan cara membandingkan t_{hitung} dan t_{tabel} , dan nilai signifikan t (sig t) dengan nilai α (0,05) dengan ketentuan :

- a) Apabila sig t $< \alpha$ (0,05) atau t_{hitung} lebih besar t_{tabel} maka H_0 ditolak dan H_1 diterima berarti terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel bebas terhadap variabel terikat.

- b) Apabila $\text{sig } t > \alpha (0,05)$ t_{hitung} lebih kecil t_{tabel} maka H_0 diterima dan H_1 ditolak berarti tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel bebas terhadap variabel terikat.





BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

1. Gambaran Umum Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama

Malang Utara

a. Sejarah Singkat KPP Pratama Malang Utara

Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Malang Utara merupakan Kantor Pelayanan Pajak yang termasuk dalam lingkungan Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Jawa Timur III dan berkedudukan di bawah Kementerian Keuangan Republik Indonesia. KPP Pratama Malang Utara secara resmi didirikan berdasarkan Keputusan Menteri Keuangan No. 61/KMK.01/2007 tentang Kode Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak dan Kantor Pelayanan Pajak dan mulai beroperasi pada tanggal 4 Desember 2007.

Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Malang Utara terletak di Jalan Jaksa Agung Suprpto No. 29-31 Kelurahan Samaan, Kecamatan Klojen, Kota Malang. Dimana lokasi ini sangat strategis karena terletak di dekat pusat kota dan berada di salah satu sentra bisnis, sehingga sangat mudah dijangkau oleh Wajib Pajak. Kantor Pelayanan Pajak Malang dengan wilayah kerja kota Malang awalnya di Jalan Medan Merdeka. Namun setelah modernisasi perpajakan Kantor Pelayanan dan Kantor Pemeriksaan dileburkan menjadi Kantor Pelayanan Pajak Pratama. Kemudian Kantor

Pelayanan Pajak di kota Malang dibagi menjadi dua berdasarkan wilayah kerjanya, yang terdiri dari Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Malang Utara dan Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Malang Selatan.

Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Malang Utara memiliki wilayah kerja meliputi 2 (dua) Kecamatan yaitu Kecamatan Blimbing dan Kecamatan Lowokwaru. Kecamatan Blimbing terdiri dari 11 (sebelas) kelurahan yaitu Kelurahan Jodipan, Polehan, Kesatrian, Bunul Rejo, Purwantoro, Pandanwangi, Blimbing, Purwodadi, Arjosari, Polowijen, dan Balearjosari. Kecamatan Lowokwaru terdiri dari 12 (dua belas) kelurahan yaitu Kelurahan Merjosari, Dinoyo, Sumbersari, Ketawanggede, Jatimulyo, Lowokwaru, Tulusrejo, Mojolangu, Tlogomas, Tunggulwulung, Tunjungsekar, dan Taksimadu.

- b. Jumlah Wajib Pajak Orang Pribadi yang menggunakan *e-Filing* untuk Pelaporan SPT Tahun Pajak 2015 dan 2016

Jumlah Wajib Pajak Orang Pribadi yang menggunakan *e-Filing* untuk pelaporan SPT tahun pajak 2015 sebanyak 22.041 Wajib Pajak. Jumlah Wajib Pajak Orang Pribadi yang menggunakan *e-Filing* untuk pelaporan SPT tahun pajak 2016 sebanyak 23.367 Wajib Pajak.

2. Gambaran Umum Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama

Malang Selatan

- a. Sejarah Singkat KPP Pratama Malang Selatan

Guna mewujudkan visi dan misi Direktorat Jenderal Pajak, secara berkesinambungan diupayakan untuk meningkatkan kualitas pelayanan

kepada wajib pajak. Sebagian upaya tersebut yaitu dideklarasikan pembentukan KPP Pratama di seluruh wilayah Kanwil Jatim III pada tanggal 4 desember 2007. Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Malang Selatan secara resmi dideklarasikan berdasarkan Keputusan Menteri Keuangan no. 55/PMK.01/2007 tanggal 31 mei 2007 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Keuangan no. 132/PMK.01/2006 tentang Organisasi dan Tata Kerja Instansi Vertikal Direktorat Jenderal Pajak.

KPP Malang pada tahun 2007 mengalami reorganisasi menjadi KPP Pratama Malang Selatan yang berlokasi di Jalan Merdeka Utara No 3, Malang dan memiliki wilayah kerja 3 (tiga) kecamatan, yaitu Kecamatan Kedungkandang, Kecamatan Sukun dan Kecamatan Klojen.

- b. Jumlah Pelaporan SPT Tahunan Wajib Pajak Orang Pribadi *e-filing* KPP Pratama Malang Selatan

Tabel 4. Jumlah Pelaporan SPT Tahunan WP OP *e-filing* KPP Pratama Malang Selatan

Tahun	2015	2016	2017
Realisasi <i>e-filing</i>	11.162	20.945	13.662

Sumber: KPP Pratama Malang Selatan, 2017.

B. Gambaran Umum Responden

Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan kuesioner yang disebar kepada responden dalam penelitian ini. Responden dalam penelitian adalah wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Malang Utara dan KPP Pratama Malang Selatan sebanyak 200 responden sebagai sampel penelitian. Berdasarkan data pengembalian kusioner dari jumlah 200 kuesioner yang disebar diketahui

bahwa terdapat 140 kuesioner yang kembali dan terdapat 100 kuesioner yang dapat diolah dalam penelitian. Maka, tingkat pengembalian kuesioner yang dapat diolah sebesar 50%.

Gambaran umum responden dibagi berdasarkan kriteria sampel yaitu pernah atau tidaknya responden menggunakan *e-filing*, jenis wajib pajak, jenis kelamin, usia dan pendidikan terakhir dari wajib pajak. Gambaran umum responden disajikan berdasarkan karakteristik responden pada tabel 5 :

Tabel 5. Gambaran Umum Responden

Kriteria Sampel		Frekuensi	Presentase (%)
Pernah menggunakan <i>e-Filing</i>	Ya	100	100%
	Tidak	-	-
Jenis Wajib Pajak	Orang Pribadi	100	100%
	Badan	-	-
Jenis Kelamin	Laki-Laki	64	64%
	Perempuan	36	36%
Usia	Dibawah 20 tahun	0	0%
	21 – 30 tahun	39	39%
	31 – 40 tahun	34	34%
	41 – 50 tahun	16	16%
	51 – 60 tahun	9	9%
	Diatas 60 tahun	2	2%
Pendidikan Terakhir	SMA	3	3%
	Diploma 1/ D1	5	5%
	Diploma 3/ D3	34	34%
	S1	55	55%
	S2	3	3%
	S3	-	-
	Lainnya	-	-

Sumber: *Data diolah*, 2018

Berdasarkan data karakteristik responden pada tabel 5, diketahui bahwa wajib pajak yang pernah menggunakan *e-filing* sebanyak 100 orang atau 100%. Dari data tersebut terlihat bahwa mayoritas wajib pajak pernah menggunakan *e-filing*. Kemudian, diketahui bahwa responden dengan jenis kelamin laki-laki

berjumlah 64 orang atau 64% dan responden dengan jenis kelamin perempuan berjumlah 36 orang atau 36%. Maka, dari data tersebut terlihat bahwa mayoritas dari responden berjenis kelamin laki-laki.

Berdasarkan penggolongan usia, diketahui bahwa tidak ada responden dengan usia dibawah 20 tahun. Responden dengan usia 21-30 tahun berjumlah 39 orang atau 39%, responden dengan usia 31-40 tahun berjumlah 34 orang atau 34% dan responden dengan usia 41-50 tahun berjumlah 16 orang atau 16%. Kemudian, responden dengan usia 51-60 tahun berjumlah 9 orang atau 9% dan responden dengan usia diatas 60 tahun berjumlah 2 orang atau 2%. Dari data tersebut terlihat bahwa mayoritas responden berusia antara 21-30 tahun.

Berdasarkan penggolongan pendidikan terakhir, diketahui bahwa responden dengan pendidikan terakhir SMA berjumlah 3 orang atau 3%, responden dengan pendidikan terakhir Diploma 1/ D1 berjumlah 5 orang atau 5% dan responden dengan pendidikan terakhir Diploma 3/ D3 berjumlah 34 orang atau 34%. Responden dengan pendidikan terakhir S1 berjumlah 55 orang atau 55% dan responden dengan pendidikan terakhir S2 berjumlah 3 orang atau 3%. Tidak ada responden dengan pendidikan terakhir pada jenjang S3 serta pendidikan terakhir lainnya. Dari data tersebut diketahui terlihat bahwa mayoritas dari responden memiliki pendidikan terakhir pada jenjang S1.

C. Analisis Data Hasil Penelitian

1. Analisis Statistik Deskriptif

a. Distribusi Frekuesnsi Variabel Ekspektansi Kinerja

Variabel Ekspektansi kinerja terdiri dari 4 pertanyaan yang diajukan kepada responden untuk dijawab. Jawaban responden dapat dilihat pada tabel 6 sebagai berikut :

Tabel 6. Distribusi Frekuensi Variabel Ekspektansi Kinerja

Item	Jawaban Responden										Rata-rata
	STS		TS		N		S		SS		
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
X1.1	1	1	4	4	6	6	31	31	58	58	4,41
X1.2	1	1	4	4	8	8	38	38	49	49	4,30
X1.3	3	3	5	5	6	6	49	49	37	37	4,12
X1.4	4	4	24	24	50	50	9	9	13	13	3,03

Sumber: *Data diolah, 2018*

Keterangan :

X1.1 : *e-Filing* akan bermanfaat bagi saya.

X1.2 : Dengan menggunakan *e-Filing* akan mempercepat proses *e-filing*

X1.3 : Kelebihan dari *e-Filing* yang akan lebih besar daripada kekurangannya.

X1.4 : Secara keseluruhan, menggunakan *e-Filing* akan menjadi keuntungan.

Berdasarkan tabel 6, jawaban dari responden untuk variabel ekspektansi kinerja (X1) didominasi dengan jawaban sangat setuju. Pada item X1.1 terdapat 1 orang yang menjawab Sangat Tidak Setuju (STS), 4 orang menjawab Tidak Setuju (TS), 6 orang menjawab Netral (N), 31 orang menjawab Setuju (S) dan 58 orang menjawab Sangat Setuju (SS). Pada item X1.2 terdapat 1 orang yang menjawab Sangat Tidak Setuju (STS), 4 orang menjawab Tidak Setuju (TS), 8 orang menjawab Netral (N), 38 orang menjawab Setuju (S) dan 49 orang menjawab Sangat Setuju (SS). Pada item X1.3 terdapat 3 orang yang menjawab Sangat Tidak Setuju (STS), 5 orang menjawab Tidak Setuju (TS), 6 orang menjawab Netral (N), 49 orang menjawab Setuju (S) dan 37 orang menjawab Sangat Setuju

(SS). Pada item X1.4 terdapat 4 orang yang menjawab Sangat Tidak Setuju (STS), 24 orang menjawab Tidak Setuju (TS), 50 orang menjawab Netral (N), 9 orang menjawab Setuju (S) dan 13 orang menjawab Sangat Setuju (SS).

b. Distribusi Frekuesnsi Variabel Ekspektansi Usaha

Variabel ekspektansi usaha terdiri dari 5 pertanyaan yang diajukan kepada responden untuk dijawab. Jawaban responden dapat dilihat pada tabel 7 sebagai berikut:

Tabel 7. Distribusi Frekuesnsi Variabel Ekspektansi Usaha

Item	Jawaban Responden										Rata-rata
	STS		TS		N		S		SS		
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
X2.1	2	2	2	2	13	13	37	37	46	46	4,23
X2.2	1	1	4	4	13	13	34	34	48	48	4,24
X2.3	1	1	5	5	17	17	40	40	37	37	4,07
X2.4	1	1	3	3	11	11	36	36	49	49	4,29
X2.5	1	1	2	2	8	8	36	36	53	53	4,38

Sumber: *Data diolah, 2018*

Keterangan :

X2.1 : Saya merasa mudah belajar menggunakan atau mengoperasikan *e-Filing*.

X2.2 : Saya merasa *e-Filing* mudah digunakan.

X2.3 : Akan lebih mudah bagi saya memasukkan dan memodifikasi data ketika saya menggunakan *e-Filing*.

X2.4 : Instruksi untuk menggunakan *e-Filing* akan mudah untuk diikuti.

X2.5 : Menggunakan *e-Filing* jelas dan mudah dipahami.

Berdasarkan tabel 7, jawaban dari responden untuk variabel ekspektansi usaha (X2) didominasi oleh jawaban sangat setuju. Pada item X2.1 terdapat 2 orang yang menjawab Sangat Tidak Setuju (STS), 2 orang menjawab Tidak Setuju (TS), 13 orang menjawab Netral (N), 37 orang menjawab Setuju (S) dan 46 orang menjawab Sangat Setuju (SS). Pada

item X2.2 terdapat 1 orang yang menjawab Sangat Tidak Setuju (STS), 4 orang menjawab Tidak Setuju (TS), 13 orang menjawab Netral (N), 34 orang menjawab Setuju (S) dan 48 orang menjawab Sangat Setuju (SS). Pada item X2.3 terdapat 1 orang yang menjawab Sangat Tidak Setuju (STS), 5 orang menjawab Tidak Setuju (TS), 17 orang menjawab Netral (N), 40 orang menjawab Setuju (S) dan 37 orang menjawab Sangat Setuju (SS). Pada item X2.4 terdapat 1 orang yang menjawab Sangat Tidak Setuju (STS), 3 orang menjawab Tidak Setuju (TS), 11 orang menjawab Netral (N), 36 orang menjawab Setuju (S) dan 49 orang menjawab Sangat Setuju (SS). Pada item X2.5 terdapat 1 orang yang menjawab Sangat Tidak Setuju (STS), 2 orang menjawab Tidak Setuju (TS), 8 orang menjawab Netral (N), 36 orang menjawab Setuju (S) dan 53 orang menjawab Sangat Setuju (SS).

c. Distribusi Frekuesnsi Variabel Kualitas Sistem

Variabel kualitas sistem terdiri dari 6 pertanyaan yang diajukan kepada responden untuk dijawab. Jawaban responden dapat dilihat pada tabel 8 sebagai berikut :

Tabel 8. Distribusi Frekuesnsi Variabel Kualitas Sistem

Item	Jawaban Responden										Rata-rata
	STS		TS		N		S		SS		
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
X3.1	1	1	3	3	9	9	39	39	48	48	4,30
X3.2	2	2	5	5	10	10	43	43	40	40	4,14
X3.3	4	4	4	4	14	14	54	54	24	24	3,90
X3.4	1	1	2	2	12	12	41	41	44	44	4,25
X3.5	2	2	1	1	6	6	41	41	50	50	4,36
X3.6	2	2	2	2	13	13	46	46	37	37	4,14

Sumber: *Data diolah*, 2018

Keterangan :

X3.1 : *e-Filing* mudah digunakan.

X3.2 : *e-Filing* mudah dipelajari oleh pengguna (*user friendly*).

X3.3 : Respon waktu dan kecepatan akses dari *e-Filing* dapat diandalkan oleh pengguna.

X3.4 : Saya merasa *e-Filing* cukup aman untuk membantu dalam pelaporan pajak saya.

X3.5 : Saya dapat menggunakan *e-Filing* kapanpun dan dimanapun saya inginkan

X3.6 : Bentuk tampilan halaman *e-Filing* mempunyai desain simpel dan menarik.

Berdasarkan tabel 11, jawaban responden untuk variabel kualitas sistem (X3) didominasi oleh jawaban setuju. Pada item X3.1 terdapat 1 orang yang menjawab Sangat Tidak Setuju (STS), 3 orang menjawab Tidak Setuju (TS), 9 orang menjawab Netral (N), 39 orang menjawab Setuju (S) dan 48 orang menjawab Sangat Setuju (SS). Pada item X3.2 terdapat 2 orang yang menjawab Sangat Tidak Setuju (STS), 5 orang menjawab Tidak Setuju (TS), 10 orang menjawab Netral (N), 43 orang menjawab Setuju (S) dan 40 orang menjawab Sangat Setuju (SS). Pada item X3.3 terdapat 4 orang yang menjawab Sangat Tidak Setuju (STS), 4 orang menjawab Tidak Setuju (TS), 14 orang menjawab Netral (N), 54 orang menjawab Setuju (S) dan 24 orang menjawab Sangat Setuju (SS). Pada item X3.4 terdapat 1 orang yang menjawab Sangat Tidak Setuju (STS), 2 orang menjawab Tidak Setuju (TS), 12 orang menjawab Netral (N), 41 orang menjawab Setuju (S) dan 44 orang menjawab Sangat Setuju (SS). Pada item X3.5 terdapat 2 orang yang menjawab Sangat Tidak Setuju (STS), 1 orang menjawab Tidak Setuju (TS), 6 orang menjawab Netral (N), 41 orang menjawab Setuju (S) dan 50 orang menjawab Sangat Setuju

(SS). Pada item X3.6 terdapat 2 orang yang menjawab Sangat Tidak Setuju (STS), 2 orang menjawab Tidak Setuju (TS), 13 orang menjawab Netral (N), 46 orang menjawab Setuju (S) dan 37 orang menjawab Sangat Setuju (SS).

d. Distribusi Frekuesnsi Variabel Kualitas Informasi

Variabel kualitas informasi terdiri dari 6 pertanyaan yang diajukan kepada responden untuk dijawab. Jawaban responden dapat dilihat pada tabel 9 sebagai berikut :

Tabel 9. Distribusi Frekuesnsi Variabel Kualitas Informasi

Item	Jawaban Responden										Rata-rata
	STS		TS		N		S		SS		
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
X4.1	1	1	1	1	10	10	60	60	28	28	4,13
X4.2	1	1	0	0	12	12	47	47	40	40	4,25
X4.3	1	1	0	0	11	11	48	48	40	40	4,26
X4.4	1	1	0	0	8	8	54	54	37	37	4,26
X4.5	1	1	3	3	5	5	54	54	37	37	4,23
X4.6	1	1	1	1	10	10	46	46	42	42	4,27

Sumber: *Data diolah, 2018*

Keterangan :

X4.1 : *e-Filing* dapat menyediakan informasi yang terbaru atau mutakhir.

X4.2 : *e-Filing* menyediakan informasi yang disajikan dengan jelas.

X4.3 : *e-Filing* menyediakan informasi relevan sesuai dengan hal pelaporan pajak pengguna.

X4.4 : *e-Filing* menyediakan informasi yang dapat dipercaya dan diandalkan oleh saya.

X4.5 : *e-Filing* menyediakan jumlah informasi yang telah cukup dari yang saya butuhkan.

X4.6 : Dengan menggunakan *e-Filing*, saya mendapatkan informasi yang saya butuhkan dalam satu waktu.

Berdasarkan tabel 9, jawaban dari responden untuk variabel kualitas informasi didominasi dengan jawaban setuju. Pada item X4.1 terdapat 1 orang yang menjawab Sangat Tidak Setuju (STS), 1 orang menjawab

Tidak Setuju (TS), 10 orang menjawab Netral (N), 60 orang menjawab Setuju (S) dan 28 orang menjawab Sangat Setuju (SS). Pada item X4.2 terdapat 1 orang yang menjawab Sangat Tidak Setuju (STS), 12 orang menjawab Netral (N), 47 orang menjawab Setuju (S) dan 40 orang menjawab Sangat Setuju (SS). Namun, tidak ada responden yang menjawab dengan jawaban Tidak Setuju (TS). Pada item X4.3 terdapat 1 orang yang menjawab Sangat Tidak Setuju (STS), 11 orang menjawab Netral (N), 48 orang menjawab Setuju (S) dan 40 orang menjawab Sangat Setuju (SS). Namun, tidak ada responden yang menjawab dengan jawaban Tidak Setuju (TS).

Pada item X4.4 terdapat 1 orang yang menjawab Sangat Tidak Setuju (STS), 8 orang menjawab Netral (N), 54 orang menjawab Setuju (S) dan 37 orang menjawab Sangat Setuju (SS). Namun, tidak ada responden yang menjawab dengan jawaban Tidak Setuju (TS). Pada item X4.5 terdapat 1 orang yang menjawab Sangat Tidak Setuju (STS), 3 orang menjawab Tidak Setuju (TS), 5 orang menjawab Netral (N), 54 orang menjawab Setuju (S) dan 37 orang menjawab Sangat Setuju (SS). Pada item X4.6 terdapat 1 orang yang menjawab Sangat Tidak Setuju (STS), 1 orang menjawab Tidak Setuju (TS), 10 orang menjawab Netral (N), 46 orang menjawab Setuju (S) dan 42 orang menjawab Sangat Setuju (SS).

e. Distribusi Frekuesnsi Variabel Minat Perilaku Penggunaan *e-Filing*

Variabel minat perilaku penggunaan *e-filing* terdiri dari 3 pertanyaan yang diajukan kepada responden untuk dijawab. Jawaban responden dapat dilihat pada tabel 10 sebagai berikut :

Tabel 10. Distribusi Frekuesnsi Variabel Minat Perilaku Penggunaan *e-Filing*

Item	Jawaban Responden										Rata-rata
	STS		TS		N		S		SS		
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
Y.1	1	1	1	1	8	8	28	28	62	62	4,49
Y.2	1	1	1	1	6	6	29	29	63	63	4,52
Y.3	1	1	0	0	7	7	26	26	66	66	4,56

Sumber: *Data diolah, 2018*

Keterangan :

Y.1 : Saya mempunyai keinginan menggunakan *e-Filing* untuk waktu yang akan datang.

Y.2 : Saya memprediksi bahwa saya akan menggunakan *e-Filing* untuk waktu yang akan datang.

Y.3 : Saya berencana akan menggunakan *e-Filing* untuk waktu yang akan datang.

Berdasarkan tabel 10, jawaban responden untuk variabel minat perilaku penggunaan *e-filing* didominasi oleh jawaban sangat setuju. Pada item Y.1 terdapat 1 orang yang menjawab Sangat Tidak Setuju (STS), 1 orang menjawab Tidak Setuju (TS), 8 orang menjawab Netral (N), 28 orang menjawab Setuju (S) dan 62 orang menjawab Sangat Setuju (SS). Pada item Y.2 terdapat 1 orang yang menjawab Sangat Tidak Setuju (STS), 1 orang menjawab Tidak Setuju (TS), 6 orang menjawab Netral (N), 29 orang menjawab Setuju (S) dan 63 orang menjawab Sangat Setuju (SS). Pada item Y.3 terdapat 1 orang yang menjawab Sangat Tidak Setuju (STS), 7 orang menjawab Netral (N), 26 orang menjawab Setuju (S) dan

66 orang menjawab Sangat Setuju (SS). Namun, tidak ada responden yang menjawab dengan jawaban Tidak Setuju (TS).

2. Uji Validitas dan Reliabilitas

a. Uji Validitas

Uji validitas pada penelitian ini digunakan untuk mengetahui apakah pernyataan dalam kuesioner yang telah disebarkan dapat mengukur variabel yang akan diukur. Berikut merupakan hasil pengujian validitas kuesioner menggunakan aplikasi SPSS versi 21 dengan menggunakan korelasi *product moment* yang akan menghasilkan nilai dari masing-masing item pertanyaan. Pada setiap item pertanyaan dinyatakan valid jika nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$. Berikut hasil pengujian validitas yang disajikan pada

Tabel 11:

Tabel 11. Hasil Uji Validitas

Item	r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan
X1.1	0,778	0,195	Valid
X1.2	0,850	0,195	Valid
X1.3	0,875	0,195	Valid
X1.4	0,611	0,195	Valid
X2.1	0,896	0,195	Valid
X2.2	0,910	0,195	Valid
X2.3	0,700	0,195	Valid
X2.4	0,907	0,195	Valid
X2.5	0,933	0,195	Valid
X3.1	0,836	0,195	Valid
X3.2	0,871	0,195	Valid
X3.3	0,792	0,195	Valid
X3.4	0,791	0,195	Valid
X3.5	0,810	0,195	Valid
X3.6	0,816	0,195	Valid

Sumber: *Data diolah, 2018*

Lanjutan Tabel 11. Hasil Uji Validitas

Item	r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan
X4.1	0,834	0,195	Valid
X4.2	0,895	0,195	Valid
X4.3	0,828	0,195	Valid
X4.4	0,895	0,195	Valid
X4.5	0,849	0,195	Valid
X4.6	0,754	0,195	Valid
Y1.1	0,987	0,195	Valid
Y1.2	0,987	0,195	Valid
Y1.3	0,968	0,195	Valid

Sumber: *Data diolah*, 2018

Berdasarkan tabel 11, diketahui bahwa seluruh item pertanyaan untuk variabel ekspektansi kinerja, ekpektansi usaha, kualitas sistem dan kualitas informasi adalah valid. Valid karena memiliki nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$, dimana r_{tabel} dalam penelitin ini adalah 0,195.

b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan untuk mengukur handal atau tidaknya kuesioner yang digunakan dalam mengukur variabel penelitian. Metode yang digunakan mengukur reliabilitas adalah *Alpha Cronbach* (α). Setiap instrumen penelitian dikatakan reliabel apabila Nilai koefisien *Alpha Cronbach* $> 0,6$. Berikut hasil uji reliabilitas yang disajikan pada Tabel 12:

Tabel 12. Hasil Uji Relialibilitas

Variabel	<i>Cronbach's Alpha</i>	Titik Kritis	Keterangan
Ekspektansi Kinerja (X1)	0,774	0,6	Reliabel
Ekspektansi Usaha (X2)	0,916	0,6	Reliabel
Kualitas Sistem (X3)	0,901	0,6	Reliabel
Kualitas Informasi (X4)	0,917	0,6	Reliabel
Minat Perilaku Penggunaan <i>e-filing</i> (Y)	0,980	0,6	Reliabel

Sumber: *Data Diolah*, 2018

Berdasarkan tabel 12, diketahui bahwa nilai *Cronbach's Alpha* untuk variabel ekpektansi kinerja sebesar 0,774, ekpektansi usaha sebesar 0,916, kualitas sistem sebesar 0,901, kualitas informasi sebesar 0,917 dan minat perilaku penggunaan *e-filing* sebesar 0,980. Jadi, dapat ditarik kesimpulan bahwa setiap item pertanyaan dalam kuesioner ini reliabel karena mempunyai nilai *Cronbach's Alpha* lebih besar dari 0,6. Hal ini menunjukkan bahwa setiap item pertanyaan yang digunakan akan mampu memperoleh data yang konsisten. Apabila item pertanyaan itu diajukan kembali akan diperoleh jawaban yang relative sama dengan jawaban sebelumnya.

3. Analisis Statistik Inferensial

a. Uji Asumsi Klasik

1) Uji Normalitas

Uji normalitas mempunyai tujuan untuk mengetahui normal atau tidaknya suatu distribusi data. Metode uji normalitas yang digunakan adalah uji *Kolmogorov-Smirnov*. Metode ini menjelaskan bahwa suatu data berdistribusi normal apabila nilai signifikansi *Kolmogorov-Smirnov* lebih dari 0,05. Berikut hasil pengujian yang disajikan pada tabel 13 :

Tabel 13. Hasil Uji Normalitas

<i>Kolmogorov-Smirnov</i>	Asymp. Sig. (2-tailed)
0,05	0,893

Sumber: *Data diolah*, 2018

Berdasarkan hasil uji normalitas menggunakan uji *Kolmogorov-Smirnov* menunjukkan bahwa nilai signifikansi sebesar 0,893. Nilai tersebut lebih besar dari 0,05. Maka dapat disimpulkan bahwa data berdistribusi normal.

2) Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas digunakan untuk mengetahui bahwa ada atau tidaknya variabel bebas yang berkorelasi dengan variabel bebas lainnya dalam suatu model. Apabila nilai *tolerance* > 0,1 dan nilai VIF < 10 maka dapat disimpulkan tidak terjadi gejala multikolinieritas di antara variabel bebas. Berikut hasil pengujian multikolinieritas yang disajikan pada tabel 14 :

Tabel 14. Hasil Uji Multikolinieritas

Variabel	<i>Tolerance</i>	VIF	Keterangan
Ekspektansi Kinerja (X1)	0,990	1,010	Tidak terjadi multikolinieritas
Ekspektansi Usaha (X2)	0,941	1,063	Tidak terjadi multikolinieritas
Kualitas Sistem (X3)	0,936	1,068	Tidak terjadi multikolinieritas
Kualitas Informasi (X4)	0,971	1,030	Tidak terjadi multikolinieritas

Sumber: *Data diolah*, 2018

Berdasarkan tabel 15, diketahui bahwa nilai *tolerance* variabel ekspektansi kinerja, ekspektansi usaha, kualitas sistem dan kualitas informasi lebih besar dari 0,1 dan nilai VIF kurang dari 10. Maka dapat disimpulkan bahwa tidak ada gejala multikolinieritas diantara empat variabel bebas tersebut.

3) Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk mengetahui ada atau tidaknya pengukuran heteroskedastisitas apabila nilai signifikansi $> 0,05$, maka dapat dikatakan bahwa data tersebut tidak terjadi gejala heteroskedastisitas. Berikut hasil pengujian heteroskedastisitas yang disajikan pada tabel 15 :

Tabel 15. Hasil Uji Heteroskedastisitas

Model	Unstandardized Coefficients	t	Sig.
	B		
(Constant)	0,784	12,356	0,000
Ekspektansi Kinerja (X1)	0,004	1,055	0,294
Ekspektansi Usaha (X2)	0,002	0,732	0,469
Kualitas Sistem (X3)	-0,002	-0,641	0,523
Kualitas Informasi (X4)	0,003	0,888	0,377

Sumber: *Data diolah*, 2018

Berdasarkan tabel 15, diketahui bahwa variabel ekspektansi kinerja, ekspektansi usaha, kualitas sistem dan kualitas informasi tidak terjadi gejala heteroskedastisitas karena nilai signifikansinya lebih dari 0,05.

b. Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis regresi linear berganda digunakan untuk mengetahui besarnya pengaruh variabel bebas yaitu ekspektansi kinerja (X1), ekspektansi usaha (X2), kualitas sistem (X3) dan kualitas informasi (X4) terhadap variabel terikat yaitu minat perilaku penggunaan *e-filing* (Y). Berikut hasil analisis regresi linier berganda yang disajikan pada tabel 16

:

Tabel 16. Hasil Analisis Regresi Linier Berganda

Model	<i>Unstandardized Coefficients</i> (Koefisien Regresi)	Standardized Coefficients	t _{hitung}	Sig.
	B	Beta		
(Constant)	1,417		1,501	0,137
Ekspektansi Kinerja (X1)	0,149	0,193	2,532	0,013
Ekspektansi Usaha (X2)	0,131	0,227	2,067	0,041
Kualitas Sistem (X3)	0,159	0,310	2,425	0,017
Kualitas Informasi (X4)	0,119	0,201	2,038	0,044

Sumber: *Data diolah*, 2018

Berdasarkan tabel di atas, diperoleh rumus regresi sebagai berikut:

$$Y = 1,417 + 0,149 X_1 + 0,131 X_2 + 0,159 X_3 + 0,119 X_4$$

Berdasarkan rumus persamaan regresi tersebut, diketahui bahwa nilai konstanta sebesar 1,417 dan bertanda positif. Hal ini menunjukkan bahwa nilai variabel minat perilaku penggunaan *e-filing* (Y) sebesar 1,417 satuan dengan asumsi jika nilai variabel ekspektansi kinerja (X1), ekspektansi usaha (X2), kualitas sistem (X3) dan kualitas informasi (X4) adalah nol atau tidak ada. Hasil uji regresi linear berganda untuk variabel bebas dapat dijelaskan sebagai berikut:

- 1) Koefisien regresi variabel ekspektansi kinerja (X1) pada persamaan menghasilkan nilai sebesar 0,149 dan bertanda positif. Hal ini menunjukkan bahwa ekspektansi kinerja mempunyai hubungan positif terhadap minat perilaku penggunaan *e-filing*. Hal ini berarti setiap terjadi kenaikan ekspektansi kinerja sebesar satu satuan, maka akan berpengaruh terhadap peningkatan variabel minat perilaku penggunaan

e-filing sebesar 0,149 satuan dengan asumsi bahwa ekspektansi usaha (X2), kualitas sistem (X3) dan kualitas informasi (X4) tidak mengalami perubahan atau bernilai nol. Jadi, semakin tinggi ekspektansi kinerja maka akan semakin tinggi pula minat perilaku penggunaan *e-filing*.

2) Koefisien regresi variabel ekspektansi usaha (X2) pada persamaan menghasilkan nilai sebesar 0,131 dan bertanda positif. Hal ini menunjukkan bahwa ekspektansi usaha mempunyai hubungan positif terhadap minat perilaku penggunaan *e-filing*. Hal ini berarti setiap terjadi kenaikan ekspektansi usaha sebesar satu satuan, maka akan berpengaruh terhadap peningkatan variabel minat perilaku penggunaan *e-filing* sebesar 0,131 satuan dengan asumsi bahwa ekspektansi kinerja (X1), kualitas sistem (X3) dan kualitas informasi (X4) tidak mengalami perubahan atau bernilai nol. Jadi, semakin tinggi ekspektansi usaha maka akan semakin tinggi pula minat perilaku penggunaan *e-filing*.

3) Koefisien regresi variabel kualitas sistem (X3) pada persamaan menghasilkan nilai sebesar 0,159 dan bertanda positif. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas sistem mempunyai hubungan positif terhadap minat perilaku penggunaan *e-filing*. Hal ini berarti setiap terjadi kenaikan kualitas sistem sebesar satu satuan, maka akan berpengaruh terhadap peningkatan variabel minat perilaku penggunaan *e-filing* sebesar 0,159 satuan dengan asumsi bahwa ekspektansi kinerja (X1), ekspektansi usaha (X2) dan kualitas informasi (X4) tidak mengalami perubahan atau bernilai nol. Jadi, semakin tinggi kualitas

sistem maka akan semakin tinggi pula minat perilaku penggunaan *e-filing*.

- 4) Koefisien regresi variabel kualitas informasi (X4) pada persamaan menghasilkan nilai sebesar 0,119 dan bertanda positif. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas informasi mempunyai hubungan positif terhadap minat perilaku penggunaan *e-filing*. Hal ini berarti setiap terjadi kenaikan kualitas informasi sebesar satu satuan, maka akan berpengaruh terhadap peningkatan variabel minat perilaku penggunaan *e-filing* sebesar 0,119 satuan dengan asumsi bahwa ekspektasi kinerja (X1), ekspektasi usaha (X2) dan kualitas sistem (X3) tidak mengalami perubahan atau bernilai nol. Jadi, semakin tinggi kualitas informasi maka akan semakin tinggi pula minat perilaku penggunaan *e-filing*.

c. Pengujian Hipotesis

1) Uji Koefisien Determinasi (*Adjusted R Square*)

Koefisien determinasi digunakan sebagai data yang berguna untuk mengetahui presentase pengaruh secara langsung hubungan atau kontribusi variabel bebas terhadap variabel terikat. Penelitian ini menggunakan uji koefisien determinasi karena terdapat lebih dari satu variabel bebas, sehingga diperlukan untuk menghitung besarnya pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat. Hasil uji koefisien determinasi (R^2) sebagai berikut :

Tabel 17. Uji Koefisien Determinasi

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	0,817 ^a	0,667	0,653	1,289

Sumber: *Data diolah, 2018*

a. Predictors : (*Constant*) Kualitas Informasi, Ekspektansi Kinerja, Ekspektansi Usaha, Kualitas Sistem

Berdasarkan tabel 17, diketahui nilai *Adjusted R Square* (R^2) sebesar 0,653. Hal ini berarti, pengaruh ekspektansi kinerja, ekspektansi usaha, kualitas sistem dan kualitas informasi terhadap minat perilaku penggunaan *e-filing* sebesar 65,3% sedangkan ada pengaruh variabel lain yang tidak dibahas dalam penelitian ini sebesar 34,7%.

2) Uji Signifikansi Simultan (Uji F)

Uji F merupakan salah satu uji regresi untuk mengetahui pengaruh dari variabel bebas terhadap variabel terikat secara simultan atau bersama-sama. Pengujian keputusan dapat dilakukan dengan cara membandingkan besaran nilai F_{hitung} dengan F_{tabel} . Jika, $F_{hitung} > F_{tabel}$ maka H_0 ditolak dan H_1 diterima, sedangkan apabila $F_{hitung} < F_{tabel}$ maka H_0 diterima dan H_1 ditolak. Berikut hasil pengujian secara simultan atau bersama-sama pada tabel 18:

Tabel 18. Hasil Uji Simultan (Uji F)

Model	Sum of Square	df	Mean Square	F	Sig.
Regression	316,546	4	79,137	47,593	0,000 ^a
Residual	157,964	95	1,663		
Total	474,510	99			

Sumber: *Data diolah, 2018*

Berdasarkan tabel 19, diketahui bahwa nilai F_{hitung} sebesar 47,593 dan F_{tabel} ($\alpha = 0,05$; df regresi = 4) adalah sebesar 2,46. Karena $F_{hitung} > F_{tabel}$ yaitu $47,593 > 2,46$ atau nilai $Sig. F(0,000) < \alpha = 0,05$ maka model analisis regresi adalah signifikan sehingga diketahui bahwa H_0 ditolak dan H_1 diterima. Jadi, dapat disimpulkan bahwa variabel bebas yaitu ekspektansi kinerja (X1), ekspektansi usaha (X2), kualitas sistem (X3) dan kualitas informasi (X4) berpengaruh simultan atau bersama-sama terhadap variabel terikat yaitu minat perilaku penggunaan *e-filing*.

3) Uji Signifikansi Parsial (Uji t)

Uji t dilakukan untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel bebas terhadap variabel terikat secara signifikan. Pengujian hipotesis dilakukan dengan cara membandingkan nilai t_{hitung} hasil analisis regresi dengan nilai t_{tabel} pada $\alpha = 0,05$. Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka H_0 ditolak dan H_1 diterima, sedangkan $t_{hitung} < t_{tabel}$ maka H_0 diterima dan H_1 ditolak. Berikut hasil pengujian parsial pada tabel 19 :

Tabel 19. Hasil Uji Parsial (Uji t)

Model	Unstandardized Coefficients (Koefisien Regresi)		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	1,417	0,944		1,501	0,137
X1	0,149	0,059	0,193	2,532	0,013
X2	0,131	0,064	0,227	2,067	0,041
X3	0,159	0,065	0,310	2,425	0,017
X4	0,119	0,058	0,201	2,038	0,044

Sumber: *Data diolah, 2018*

Penjelasan :

a) Pengujian t test antara ekspektansi kinerja (X1) dengan minat

perilaku penggunaan *e-filing* (Y) menunjukkan $t_{hitung} = 2,532$ sedangkan t_{tabel} sebesar 1,985. Karena $t_{hitung} > t_{tabel}$ yaitu $2,532 > 1,985$ atau $\text{sig. } t (0,013) < \alpha = 0,05$. Maka pengaruh variabel ekspektansi kinerja (X1) terhadap minat perilaku penggunaan *e-filing* (Y) adalah signifikan pada alpha 5% atau 0,05. Hal ini berarti H_0 ditolak dan H_1 diterima sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel ekspektansi kinerja secara parsial berpengaruh terhadap minat perilaku penggunaan *e-filing*.

b) Pengujian t test antara ekspektansi usaha (X2) dengan minat perilaku penggunaan *e-filing* (Y) menunjukkan $t_{hitung} = 2,067$ sedangkan t_{tabel} sebesar 1,985. Karena $t_{hitung} > t_{tabel}$ yaitu $2,067 > 1,985$ atau $\text{sig. } t (0,041) < \alpha = 0,05$. Maka pengaruh variabel ekspektansi usaha (X2) terhadap minat perilaku penggunaan *e-filing* (Y) adalah signifikan pada alpha 5% atau 0,05. Hal ini berarti H_0 ditolak dan H_2 diterima sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel ekspektansi usaha secara parsial berpengaruh terhadap minat perilaku penggunaan *e-filing*.

c) Pengujian t test antara kualitas sistem (X3) dengan minat perilaku penggunaan *e-filing* (Y) menunjukkan $t_{hitung} = 2,425$ sedangkan t_{tabel} sebesar 1,985. Karena $t_{hitung} > t_{tabel}$ yaitu $2,425 > 1,985$ atau $\text{sig. } t (0,017) < \alpha = 0,05$. Maka pengaruh variabel kualitas sistem (X3) terhadap minat perilaku penggunaan *e-filing* (Y) adalah signifikan pada alpha 5%. Hal ini berarti H_0

ditolak dan H_3 diterima sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas sistem secara parsial berpengaruh terhadap minat perilaku penggunaan *e-filing*.

- d) Pengujian t test antara kualitas informasi (X4) dengan minat perilaku penggunaan *e-filing* (Y) menunjukkan $t_{hitung} = 2,038$ sedangkan t_{tabel} sebesar 1,985. Karena $t_{hitung} > t_{tabel}$ yaitu $2,038 > 1,985$ atau $sig. t (0,044) < \alpha = 0,05$. Maka pengaruh variabel kualitas informasi (X4) terhadap minat perilaku penggunaan *e-filing* (Y) adalah signifikan pada alpha 5%. Hal ini berarti H_0 ditolak dan H_4 diterima sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas informasi secara parsial berpengaruh terhadap minat perilaku penggunaan *e-filing*.

D. Pembahasan

Pembahasan dalam penelitian ini merupakan hasil dari penelitian dan pengujian yang telah dilakukan serta gabungan penelitian-penelitian terdahulu yang mempelajari pengaruh variabel independen (variabel bebas) yang dipilih peneliti terhadap variabel dependen (variabel terikat). Berdasarkan uji t (parsial) yang telah dilakukan dapat disimpulkan sebagai berikut:

Tabel 20. Keputusan Hipotesis

No.	Hipotesis	Keputusan Hipotesis
1.	H ₁ : Ekspektansi kinerja (X1) berpengaruh terhadap minat perilaku penggunaan <i>e-filing</i>	Diterima
2.	H ₂ : usaha (X2) berpengaruh terhadap minat perilaku penggunaan <i>e-filing</i> Ekspektansi	Diterima
3.	H ₃ : Kualitas sistem (X3) berpengaruh terhadap minat perilaku penggunaan <i>e-filing</i>	Diterima
4.	H ₄ : Kualitas informasi (X4) berpengaruh terhadap minat perilaku penggunaan <i>e-filing</i>	Diterima

Sumber: *Data diolah*, 2018

1. Pengaruh Ekspektansi Kinerja Terhadap Minat Perilaku Penggunaan *e-Filing*

Berdasarkan hasil pengolahan data uji t dari penelitian yang telah dilakukan, peneliti mendapatkan nilai t_{hitung} sebesar 2,532 yang memiliki nilai lebih kecil dari t_{tabel} sebesar 1,985 atau nilai signifikansi t sebesar 0,013 yang lebih kecil dari α 0,05. Sehingga dapat diketahui bahwa ekspektansi kinerja berpengaruh terhadap minat perilaku penggunaan *e-filing*. Hasil penelitian ini mendukung hasil penelitian sebelumnya yang dilakukan Venkatesh *et al.*, (2003), Handayani (2007) dan Carter *et al.*, (2011). Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa ekspektansi kinerja berpengaruh terhadap minat perilaku terhadap penggunaan sistem.

Ekspektansi kinerja didefinisikan seberapa tinggi seseorang percaya bahwa menggunakan suatu sistem akan membantu dia untuk mendapatkan keuntungan-keuntungan kinerja di pekerjaannya (Jogiyanto, 2007:315). Dalam penelitian ini, item tentang ekspektansi kinerja memiliki jumlah jawaban sangat setuju tertinggi sebanyak 58 responden yang mana responden memiliki persepsi bahwa *e-filing* akan bermanfaat bagi wajib pajak orang

pribadi dalam hal untuk pelaporan SPT Tahunan. Hal ini menunjukkan bahwa responden percaya menggunakan sistem yaitu *e-filing* akan dapat membantu responden untuk mendapatkan keuntungan dalam pelaporan pajaknya.

2. Pengaruh Ekspektansi Usaha Terhadap Minat Perilaku Penggunaan *e-Filing*

Berdasarkan hasil pengolahan data uji t dari penelitian yang telah dilakukan, peneliti mendapatkan t_{hitung} sebesar 2,067 yang memiliki nilai lebih besar dari t_{tabel} sebesar 1,985 atau nilai signifikansi t sebesar 0,041 lebih kecil dari α 0,05. Sehingga variabel ekspektansi usaha berpengaruh terhadap minat perilaku penggunaan *e-filing*. Hasil ini konsisten dengan penelitian Venkatesh *et al.*, (2003) menyatakan pemanfaatan sistem yang mudah atau tidak memerlukan upaya yang keras dapat meningkatkan motivasi pengguna sistem untuk menggunakan sistem dalam menyelesaikan pekerjaan. Hasil penelitian ini juga mendukung penelitian yang dilakukan oleh Handayani (2007) dan Carter *et al.*, (2011) bahwa variabel ekspektansi usaha berpengaruh positif secara signifikan terhadap minat penggunaan sistem.

Ekspektansi usaha merupakan tingkat kemudahan yang dihubungkan dengan penggunaan suatu sistem (Jogiyanto, 2007:318). Apabila suatu sistem mudah digunakan, maka usaha yang dilakukan tidak akan terlalu besar. Sebaliknya, apabila sistem sulit untuk digunakan maka diperlukan usaha yang besar untuk menggunakannya. Dalam penelitian ini, item tentang ekspektansi usaha memiliki jumlah jawaban sangat setuju tertinggi sebanyak 53

responden yang memiliki persepsi bahwa menggunakan *e-filing* jelas dan mudah dipahami. Maka dapat disimpulkan bahwa responden merasa mudah memahami dan tidak memerlukan terlalu banyak upaya (tenaga dan waktu) dalam menggunakan sistem.

3. Pengaruh Kualitas Sistem Terhadap Minat Perilaku Penggunaan *e-Filing*

Kualitas sistem merupakan ciri karakteristik yang dimiliki dari sistem informasi itu sendiri (DeLone dan McLean, 2003:24). Kualitas sistem yang baik akan berpengaruh pada minat penggunaan *e-filing*. Kualitas sistem dalam model kesuksesan DeLone dan McLean (2003) dapat dilihat dari indikator-indikator yang meliputi kemudahan penggunaan, mudah dipelajari, keandalan, keamanan, fleksibilitas, dan desain tampilan halaman sistem. Berdasarkan hasil pengolahan data uji t dari penelitian yang telah dilakukan, peneliti mendapatkan t_{hitung} sebesar 2,425 yang memiliki nilai lebih besar dari t_{tabel} sebesar 1,985 atau signifikansi t sebesar 0,017 yang lebih kecil dari α 0,05. Sehingga, kualitas sistem berpengaruh terhadap minat perilaku penggunaan *e-filing*. Kualitas sistem yang baik akan mempengaruhi minat pengguna dalam menggunakan sistem *e-filing* di masa depan. Hal ini didukung penelitian hasil meta-analisis individual DeLone dan Mclean (2003) *Information System success model* yang menunjukkan hubungan signifikan tinggi dan positif dari *system quality* terhadap *intention to use*. Serta didukung juga oleh penelitian Nripendra, Yogesh dan Michael (2017) bahwa kualitas sistem (*system quality*) mempunyai pengaruh positif terhadap minat

penggunaan (*intention to use*) dikarenakan *Online Public Grievance Redressal System (OPGRS)*.

4. Pengaruh Kualitas Informasi Terhadap Minat Perilaku Penggunaan *e-Filing*

Informasi yang dihasilkan oleh sistem informasi dapat dikatakan mempunyai kualitas jika informasi yang dihasilkan lengkap sesuai dengan tepenuhinya kebutuhan pengguna. Apabila sistem informasi menghasilkan suatu informasi yang lengkap maka akan memberikan kepuasan terhadap pengguna. Kepuasan pengguna dapat dilihat dari ketika pertama kali memakai sistem informasi pengguna merasa puas maka mungkin dapat berlanjut pada penggunaan kembali sistem informasi tersebut di lain waktu.

Berdasarkan hasil pengolahan data uji t dari penelitian yang telah dilakukan, peneliti mendapatkan t_{hitung} sebesar 2,038 lebih besar daripada t_{tabel} sebesar 1,985 atau signifikansi t sebesar 0,044 yang lebih kecil dari α 0,05. Sehingga, variabel kualitas informasi berpengaruh terhadap minat perilaku penggunaan *e-filing*. Hal ini juga didukung dengan penelitian DeLone dan McLean (1992) yang menunjukkan *information quality* mempunyai dampak yang signifikan terhadap *intention to use*. Hasil juga ditunjukkan oleh penelitian Nripendra, Yogesh dan Michael (2017) menunjukkan bahwa Maka hal ini menunjukkan bahwa kualitas informasi yang baik akan mempengaruhi pengguna dalam minat dan keberlanjutan penggunaan *e-filing*, karena intensitas penggunaan *e-filing* juga dipengaruhi oleh kualitas informasi yang jelas dan akurat.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Penelitian ini meneliti tentang pengaruh ekspektansi kinerja, ekspektansi usaha, kualitas sistem dan kualitas informasi terhadap minat perilaku penggunaan *e-filing*. Model yang digunakan penelitian ini adalah *Unified Theory of Acceptance dan Use of Technology* (UTAUT) atau teori penyatuan penerimaan dan penggunaan teknologi merupakan salah satu model penerimaan teknologi yang dikembangkan oleh Venkatesh *et al.*, 2003 dan Model Kesuksesan Sistem Informasi oleh DeLone dan McLean. Berdasarkan hasil analisis data dan pengujian hipotesis maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Ekspektansi kinerja mempunyai pengaruh positif terhadap minat perilaku penggunaan *e-filing*. Hal ini menunjukkan bahwa responden yakin dan percaya dengan menggunakan *e-filing* akan membantu responden untuk mendapatkan keuntungan dalam pelaporan pajaknya. Penelitian ini mendukung penelitian yang dilakukan Venkatesh *et al.*, (2003), Handayani (2007) dan Carter *et al.*, (2011) bahwa ekspektansi kinerja berpengaruh terhadap minat perilaku terhadap penggunaan sistem. Maka, untuk meningkatkan minat perilaku penggunaan *e-filing* dapat dilakukan dengan memberi keyakinan dan kepercayaan bagi pengguna *e-filing* bahwa dengan menggunakan sistem dapat membantu dalam hal pelaporan pajaknya.

2. Ekspektansi usaha mempunyai pengaruh positif terhadap minat perilaku penggunaan *e-filing*. Hal ini berarti responden akan menggunakan sistem jika responden merasa bahwa sistem tersebut mudah dan tidak memerlukan banyak upaya (tenaga dan waktu) dalam menggunakan sistem. Hasil penelitian ini juga mendukung penelitian yang dilakukan oleh Handayani (2007) dan Carter *et al.*, (2011) bahwa variabel ekspektansi usaha berpengaruh positif secara signifikan terhadap minat penggunaan sistem.
3. Kualitas sistem mempunyai pengaruh positif terhadap minat perilaku penggunaan *e-filing*. Kualitas sistem yang baik akan berpengaruh pada minat penggunaan *e-filing*. Hal ini mendukung penelitian Delone dan McLean (1992) dan Kirana (2010) bahwa *system quality* memiliki dampak yang signifikan terhadap *use*. Maka, kualitas sistem yang baik akan mempengaruhi minat pengguna dalam menggunakan sistem *e-filing* di masa depan.
4. Kualitas informasi mempunyai pengaruh positif terhadap minat perilaku penggunaan *e-filing*. Hal ini juga didukung dengan penelitian DeLone dan McLean (1992) yang menunjukkan *information quality* mempunyai dampak yang signifikan terhadap *use* (penggunaan). Hasil juga ditunjukkan oleh penelitian Kirana (2010) kualitas informasi berpengaruh positif pada *use*, yang mana *use* dalam hal penggunaan sistem *e-filing*. Maka hal ini menunjukkan bahwa kualitas informasi yang baik akan mempengaruhi pengguna dalam minat dan keberlanjutan penggunaan *e-filing*, karena intensitas penggunaan *e-filing* juga dipengaruhi oleh kualitas informasi yang jelas dan akurat.

B. Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini mempunyai beberapa keterbatasan, antara lain :

1. Pemilihan sampel penelitian yang hanya menggunakan sampel Wajib Pajak Orang Pribadi.
2. Pemilihan lokasi penelitian hanya pada KPP Pratama di Kota Malang yaitu KPP Pratama Malang Utara dan KPP Pratama Selatan karena adanya kendala dalam perijinan untuk melakukan penelitian.
3. Data pendukung tertentu yang berkaitan dengan wajib pajak ada yang bersifat rahasia

C. Saran

Saran yang didasarkan pada beberapa keterbatasan sebagai berikut :

1. Rekomendasi untuk penelitian berikutnya adalah memperluas cakupan responden dapat mencakup wilayah dan jenis wajib pajak.
2. Peneliti dapat mempertimbangkan untuk menggunakan variabel yang berasal dari faktor instrinsik Wajib Pajak Orang Pribadi sebagai pengguna *e-filing* seperti umur, jenis kelamin dan pendidikan terakhir



DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. 2006. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Arikunto, Suharsimi. 2013. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Bungin, Burhan. 2008. *Metodologi Penelitian Kualitatif: Komunikasi Ekonomi, Kebijakan Publik dan Ilmu-ilmu Sosial Lainnya*. Jakarta: Kencana Prenada.
- Carter, Lemuria. 2011. The role of security and trust in the adoption of online tax filing. *Journal emerald insight*, 5(4) : 303-318.
- Chaouali, Walid, Yahia, Imene Ben, Charfedinne, Lanouar, and Triki, Abdelfattah. 2016. *Understanding citizens' adoption of e-filing in developing countries: An empirical investigation*.
- DeLone, Wililiam H. and Ephraim R. McLean. 2003. *Journal of Management Information System*, 19(4) : 9-30.
- Faisal, M. 2008. *Sistem Informasi Manajeme Jaringan*. Malang: UIN Malang.
- Hamzah, Ardi. 2009. *Pengaruh Ekspektasi Kinerja, Ekspektasi Usaha, Faktor Sosial, Kesesuaian Tugas dan Kondisi yang Memfasilitasi Pemakai Terhadap Minat Pemanfaatan Sistem Informasi (Studi Empiris Pada Pemerintahan Kabupaten di pulau Madura)*. Jurnal SNSTI Universitas Gajah Mada.
- Handayani, Rini. 2007. Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Minat Pemanfaatan Sistem Informasi dan Penggunaan Sistem Informasi (Studi Empiris Pada Perusahaan Manufaktur di Bursa Efek Jakarta). *Jurnal Akuntansi dna Keuangan*, 3(2): 76-87.
- Jogiyanto, H.M. 2005. *Analisis dan Desain Sistem Informasi*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Jogiyanto, H.M. 2007. *Sistem Informasi Keprilakuan. Edisi Revisi*. Yogyakarta: Andi Offset.

- Jogiyanto, H.M. 2008. *Metodologi Penelitian Sistem Informasi*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Khayun, Vachiraporn dan Ractham, Peter. 2011. Measuring e-Excise Tax Success Factors: Applying the Delone & McLean Information Systems Success Model. *Proceeding of the 44th Hawaii International Conference on System Sciences*.
- Kirana. 2010. *Analisis Perilaku Penerimaan Wajib Pajak Terhadap Penggunaan e-Filing*. Semarang: Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro.
- Laudon, Kenneth C. dan Jane P. Laudon. 2005. *Sistem Informasi Manajemen Mengelola Perusahaan Digital*. Yogyakarta: Penerbit Andi Offset.
- Mardiasmo. 2013. *Perpajakan. Edisi Revisi*. Yogyakarta: Andi.
- McLeod, Raymond dan George B. Schell. 2007. *Management Information System, 10th*. New Jersey: Inc., Upper Saddle River.
- Nugroho, Eko. 2008. *Sistem Informasi Manajemen: Konsep, Aplikasi dan Pengembangannya*. Yogyakarta : Andi.
- Priantara, Diaz. 2012. *Perpajakan Indonesia. Edisi 2*. Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Rana, Nripendra P., Dwivedi, Yogesh K., dan Williams, Michael D. 2017. *Examining the Factors Affecting Intention to Use of, and User Satisfaction with Online Public Grievance Redressal System (OPGRS) in India*. India: Swansea University.
- Sarjono, Haryadi dan Winda Julianita. 2011. *SPSS vs LISREL: Sebuah pengantar, Aplikasi untuk Riset*. Jakarta : Salemba Empat.
- Singarimbun, M. dan Effendi S. 2006. *Metode Penelitian Survey*. Jakarta: LP3ES.
- Silalahi, Ulber. 2009. *Metode Penelitian Sosial*. Bandung: PT. Refika Aditama.
- Sugiyono. 2009. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Sugiyono. 2015. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*. Bandung: CV. Alfabeta.

- Susanto, Nugroho Agung. 2011. *Analisis Perilaku Wajib Pajak terhadap Penerapan Sistem e-Filling Direktorat Jenderal Pajak*. Skripsi. Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia.
- Sutabri, Tata. 2005. *Sistem Informasi Manajemen*. Jakarta: Andi.
- Tanredja, Tukiran. 2011. *Penelitian Kuantitatif (Sebuah Pengantar)*. Bandung: Penerbit Alfabeta.
- Titis, Winna. 2011. *Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Minat Perilaku Wajib Pajak untuk Menggunakan Sistem E-Filing*. Skripsi. Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro.
- Venkatesh, *et al.* 2003. User Acceptance of Information Technology: Toward a Unified View. *MIS Quaterly*, 27(3) : 425-478
- Venkatesh, V., Brown, S., Maruping, L., and Bala, H. 2008. Predicting different conceptualizations of system use: The competing roles of behavioral intention, facilitating conditions, and behavioral expectation. *MIS Quarterly*, 32 (3) ; 483-502
- Wahyudi, Riza. 2013. Pengaruh Kualitas Sistem, Informasi dan Pelayanan SIAKAD Terhadap Kepuasan Mahasiswa. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 23(2) : 28-29.
- Zaied, Abdel Nasser H. 2012. An Integrated Success Model for Evaluating Information System in Public Sectors. *Journal of Emerging Trends in Computing and Information Sciences*, 3(6) : 814-825

Undang-Undang dan Peraturan

- Direktorat Jenderal Pajak. 2016. Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-01/PJ/2016 tentang Tata Cara Penerimaan dan Pengolahan Surat Pemberitahuan Tahunan.
- Direktorat Jenderal Pajak. 2017. Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-01/PJ/2017 tentang Penyampaian Surat Pemberitahuan Elektronik.
- Undang-Undang No. 16. 2009. Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan.
- Undang-Undang No. 28. 2007. Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan.
- Undang-Undang No. 36. 2008. Pajak Penghasilan.

Internet

(www.online-pajak.com) diakses pada tanggal 30 September 2017.

(www.pajak.go.id) diakses pada tanggal 4 Oktober 2017.





LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian

KUESIONER PENELITIAN

Perihal : Permohonan menjadi responden

Yth. Wajib Pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama

Dengan Hormat,

Sehubungan dengan penelitian untuk skripsi saya di Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya berjudul **“Pengaruh Ekspektansi Kinerja, Ekspektansi Usaha, Kualitas Sistem dan Kualitas Informasi terhadap Minat Perilaku Penggunaan *e-Filing*,”** maka mohon atas bantuan Bapak/ Ibu/ Saudara/ Saudari untuk menjadi responden dengan menjawab beberapa pertanyaan pada kuesioner. Jawaban responden dalam kuesioner akan saya digunakan sebagai data penelitian dalam skripsi saya. Atas kesediaan dan kerjasamanya, saya ucapkan terima kasih.

Peneliti,

Reyska Denada Putri

Petunjuk : mohon responden berkenan melengkapi data responden pada tempat yang telah disediakan dengan menjawab dan memberikan tanda centang atau tanda silang

A. BAGIAN I : Data Responden

1. Nama (boleh tidak diisi) :
2. Apakah pernah menggunakan *e-Filing*?
 Ya Tidak
3. Jenis Wajib Pajak : Orang Pribadi Badan
4. Wajib Pajak yang terdaftar pada :
 KPP Pratama Malang Utara
 KPP Pratama Malang Selatan
 KPP Pratama ...
5. Jenis Kelamin : Laki-laki Perempuan
6. Usia : Dibawah 20 tahun
 21 – 30 tahun
 31 - 40 tahun
 41 - 50 tahun
 51 – 60 tahun
 Diatas 60 tahun
7. Pendidikan Terakhir :
 SMA Diploma S1 S2 S3 Lainnya :

B. BAGIAN II : PERTANYAAN PENELITIAN MENGENAI EKSPEKTANSI KINERJA, EKSPEKTANSI USAHA, KUALITAS SISTEM DAN KUALITAS INFORMASI

Petunjuk : Mohon untuk memberikan tanda centang atau tanda silang pada setiap pernyataan yang tersedia sesuai dengan jawaban yang responden pilih.

Keterangan kolom jawaban :

- a. Sangat Tidak Setuju (STS)
- b. Tidak Setuju (TS)
- c. Netral (N)
- d. Setuju (S)
- e. Sangat Setuju (SS)

1. Ekspektansi Kinerja						
merupakan tingkat dimana seorang individu meyakini bahwa dengan menggunakan <i>e-Filing</i> akan membantu dalam meningkatkan kinerjanya.						
No.	Pertanyaan	STS	TS	N	S	SS
1.	<i>e-Filing</i> akan bermanfaat bagi saya.					
2.	Dengan menggunakan <i>e-Filing</i> akan mempercepat proses <i>e-Filing</i> .					
3.	Kelebihan dari <i>e-Filing</i> yang akan lebih besar daripada kekurangannya.					
4.	Secara keseluruhan, menggunakan <i>e-filing</i> akan menjadi keuntungan.					

Ekspektansi Usaha						
merupakan tingkat kemudahan penggunaan sistem <i>e-Filing</i> yang akan dapat mengurangi upaya (tenaga dan waktu) individu dalam melakukan pekerjaannya.						
No.	Pertanyaan	STS	TS	N	S	SS
1.	Saya merasa mudah belajar menggunakan atau mengoperasikan <i>e-Filing</i> .					
2.	Saya merasa <i>e-Filing</i> mudah digunakan.					
3.	Akan lebih mudah bagi saya memasukkan dan memodifikasi data ketika saya menggunakan <i>e-Filing</i> .					
4.	Instruksi untuk menggunakan <i>e-Filing</i> akan mudah untuk diikuti.					
5.	Menggunakan <i>e-Filing</i> jelas dan mudah dipahami.					

Kualitas Sistem						
didefinisikan sebagai karakteristik dari informasi yang melekat mengenai sistem itu sendiri						
No.	Pertanyaan	STS	TS	N	S	SS
1.	<i>e-Filing</i> mudah digunakan.					
2.	<i>e-Filing</i> mudah dipelajari oleh pengguna (<i>user friendly</i>).					
3.	Respon waktu dan kecepatan akses dari <i>e-Filing</i> dapat diandalkan oleh pengguna.					
4.	Saya merasa <i>e-Filing</i> cukup aman untuk membantu dalam pelaporan pajak saya.					
5.	Saya dapat menggunakan <i>e-Filing</i> kapanpun dan dimanapun saya inginkan					
6.	Bentuk tampilan halaman <i>e-Filing</i> mempunyai desain simpel dan menarik.					

Kualitas Informasi						
merupakan kualitas <i>output</i> yang berupa informasi yang dihasilkan oleh sistem informasi yang digunakan.						
No.	Pertanyaan	STS	TS	N	S	SS
1.	<i>e-Filing</i> dapat menyediakan informasi yang terbaru atau mutakhir					
2.	<i>e-Filing</i> menyediakan informasi yang disajikan dengan jelas.					

3.	<i>e-Filing</i> menyediakan informasi relevan sesuai dengan hal pelaporan pajak pengguna.					
4.	<i>e-Filing</i> menyediakan informasi yang dapat dipercaya dan diandalkan oleh saya					
5.	<i>e-Filing</i> menyediakan jumlah informasi yang telah cukup dari yang saya butuhkan					
6.	Dengan menggunakan <i>e-Filing</i> , saya mendapatkan informasi yang saya butuhkan dalam satu waktu.					

Minat Perilaku

merupakan suatu keinginan (minat) seseorang untuk melakukan suatu perilaku tertentu.

No.	Pertanyaan	STS	TS	N	S	SS
1.	Saya mempunyai keinginan menggunakan <i>e-Filing</i> untuk waktu yang akan datang.					
2.	Saya memprediksi bahwa saya akan menggunakan <i>e-Filing</i> untuk waktu yang akan datang.					
3.	Saya berencana akan menggunakan <i>e-Filing</i> untuk waktu yang akan datang.					

Lampiran 2. Tabulasi Jawaban Responden

N O.	X1. 1	X1. 2	X1. 3	X1. 4	X2. 1	X2. 2	X2. 3	X2. 4	X2. 5	X3. 1	X3. 2	X3. 3	X3. 4	X3. 5	X3. 6	X4. 1	X4. 2	X4. 3	X4. 4	X4. 5	X4. 6	Y 1	Y 2	Y 3	
1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
2	5	5	5	2	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5
3	5	3	1	1	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	5	4	4	2	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5
5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
6	5	5	4	3	5	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5	4	5	5	4	5	5	5	4	4	4
7	5	5	1	1	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	3	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5
8	2	2	2	1	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	5	5	5	5
9	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
10	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	4	4	5	5	3	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5
11	5	4	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5
12	4	4	4	2	3	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5
13	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	4	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5
14	5	5	4	2	4	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4
15	2	2	2	3	2	1	1	1	1	2	2	1	2	2	1	2	3	3	3	3	3	3	2	2	3
16	5	4	5	3	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5
17	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
18	5	5	5	3	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
19	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
20	5	5	5	3	5	5	2	5	5	5	4	4	3	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5
21	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
22	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5
23	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5
24	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5

25	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
26	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	4	3	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5
27	5	4	4	2	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	4	4	4	5	5	5
28	5	5	4	2	4	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4
29	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5
30	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5
31	5	5	5	3	5	5	2	5	5	5	4	4	3	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5
32	5	5	4	3	5	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5	4	5	5	4	5	5	4	4	4
33	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
34	5	5	4	2	4	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4
35	4	3	1	1	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5
36	5	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5
37	5	4	4	2	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	4	4	4	5	5	5
38	4	4	4	2	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5
39	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
40	4	4	4	3	3	3	5	4	4	3	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5
41	4	4	4	3	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5
42	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
43	5	4	4	2	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5
44	5	5	4	3	5	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5	4	5	5	4	5	5	4	4	4
45	4	4	5	5	5	4	4	5	5	2	1	3	4	5	3	3	3	3	4	4	5	5	5	5
46	5	5	5	3	5	5	2	5	5	5	4	4	3	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5
47	5	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5
48	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
49	5	5	4	3	5	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5	4	5	5	4	5	5	4	4	4
50	5	5	5	2	3	3	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5
51	5	5	4	2	4	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4

79	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	
80	5	5	5	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
81	4	4	5	5	4	4	5	5	5	4	3	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	
82	4	5	5	3	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
83	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	
84	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	
85	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
86	4	4	4	4	2	2	4	3	3	2	2	2	4	4	2	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
87	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4	3	
88	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	5	4	4	5	4	5	3	3	3	
89	3	2	4	2	4	4	4	2	5	3	2	2	4	4	5	4	4	3	3	2	5	3	3	4	
90	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
91	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	
92	4	5	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
93	5	5	5	3	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	3	4	4	4	4	4	5	5	5	5	
94	5	4	4	3	4	4	4	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	4	4	4	
95	2	3	2	3	1	2	3	2	2	4	2	3	3	1	4	4	3	4	4	2	2	3	3	3	
96	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
97	1	1	2	2	1	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
98	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	
99	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
100	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	

Lampiran 3. Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden

A. Distribusi Frekuensi Jenis Kelamin Responden

Gender					
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent	
Valid	Laki-laki	64	64.0	64.0	64.0
	Perempuan	36	36.0	36.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

B. Distribusi Frekuensi Umur Responden

Age					
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent	
Valid	21-30 tahun	39	39.0	39.0	39.0
	31-40 tahun	34	34.0	34.0	73.0
	41-50 tahun	16	16.0	16.0	89.0
	51-60 tahun	9	9.0	9.0	98.0
	Diatas 60 tahun	2	2.0	2.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

C. Distribusi Frekuensi Berdasarkan Pendidikan Responden

Education					
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent	
Valid	SMA	3	3.0	3.0	3.0
	Diploma 1/ D1	5	5.0	5.0	8.0
	Diploma 3/ D3	34	34.0	34.0	42.0
	S1	55	55.0	55.0	97.0
	S2	3	3.0	3.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Lampiran 4. Distribusi Frekuensi Jawaban Kuesioner Responden

A. Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Variabel Ekspektansi Kinerja

X11

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1.0	1	1.0	1.0	1.0
2.0	4	4.0	4.0	5.0
3.0	6	6.0	6.0	11.0
4.0	31	31.0	31.0	42.0
5.0	58	58.0	58.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

X12

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1.0	1	1.0	1.0	1.0
2.0	4	4.0	4.0	5.0
3.0	8	8.0	8.0	13.0
4.0	38	38.0	38.0	51.0
5.0	49	49.0	49.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

X13

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1.0	3	3.0	3.0	3.0
2.0	5	5.0	5.0	8.0
3.0	6	6.0	6.0	14.0
4.0	49	49.0	49.0	63.0
5.0	37	37.0	37.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

X14

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1.0	4	4.0	4.0	4.0
2.0	24	24.0	24.0	28.0
3.0	50	50.0	50.0	78.0
4.0	9	9.0	9.0	87.0
5.0	13	13.0	13.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

B. Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Variabel Ekspektansi Usaha

X21

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1.0	2	2.0	2.0	2.0
2.0	2	2.0	2.0	4.0
3.0	13	13.0	13.0	17.0
4.0	37	37.0	37.0	54.0
5.0	46	46.0	46.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

X22

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1.0	1	1.0	1.0	1.0
2.0	4	4.0	4.0	5.0
3.0	13	13.0	13.0	18.0
4.0	34	34.0	34.0	52.0
5.0	48	48.0	48.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

X23

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1.0	1	1.0	1.0	1.0
2.0	5	5.0	5.0	6.0
3.0	17	17.0	17.0	23.0
4.0	40	40.0	40.0	63.0
5.0	37	37.0	37.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

X24

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1.0	1	1.0	1.0	1.0
2.0	3	3.0	3.0	4.0
3.0	11	11.0	11.0	15.0
4.0	36	36.0	36.0	51.0
5.0	49	49.0	49.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

X25

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1.0	1	1.0	1.0	1.0
2.0	2	2.0	2.0	3.0
3.0	8	8.0	8.0	11.0
4.0	36	36.0	36.0	47.0
5.0	53	53.0	53.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

C. Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Variabel Kualitas Sistem

X31

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1.0	1	1.0	1.0	1.0
2.0	3	3.0	3.0	4.0
3.0	9	9.0	9.0	13.0
4.0	39	39.0	39.0	52.0
5.0	48	48.0	48.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

X32

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1.0	2	2.0	2.0	2.0
2.0	5	5.0	5.0	7.0
3.0	10	10.0	10.0	17.0
4.0	43	43.0	43.0	60.0
5.0	40	40.0	40.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

X33

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1.0	4	4.0	4.0	4.0
2.0	4	4.0	4.0	8.0
3.0	14	14.0	14.0	22.0
4.0	54	54.0	54.0	76.0
5.0	24	24.0	24.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

X34

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1.0	1	1.0	1.0	1.0
2.0	2	2.0	2.0	3.0
3.0	12	12.0	12.0	15.0
4.0	41	41.0	41.0	56.0
5.0	44	44.0	44.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

X35

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1.0	2	2.0	2.0	2.0
2.0	1	1.0	1.0	3.0
3.0	6	6.0	6.0	9.0
4.0	41	41.0	41.0	50.0
5.0	50	50.0	50.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

X36

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1.0	2	2.0	2.0	2.0
2.0	2	2.0	2.0	4.0
3.0	13	13.0	13.0	17.0
4.0	46	46.0	46.0	63.0
5.0	37	37.0	37.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

D. Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Variabel Kualitas Informasi

X41

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1.0	1	1.0	1.0	1.0
2.0	1	1.0	1.0	2.0
Valid 3.0	10	10.0	10.0	12.0
4.0	60	60.0	60.0	72.0
5.0	28	28.0	28.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

X42

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1.0	1	1.0	1.0	1.0
Valid 3.0	12	12.0	12.0	13.0
4.0	47	47.0	47.0	60.0
5.0	40	40.0	40.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

X43

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1.0	1	1.0	1.0	1.0
Valid 3.0	11	11.0	11.0	12.0
4.0	48	48.0	48.0	60.0
5.0	40	40.0	40.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

X44

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1.0	1	1.0	1.0	1.0
3.0	8	8.0	8.0	9.0
Valid 4.0	54	54.0	54.0	63.0
5.0	37	37.0	37.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

X45

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1.0	1	1.0	1.0	1.0
2.0	3	3.0	3.0	4.0
Valid 3.0	5	5.0	5.0	9.0
4.0	54	54.0	54.0	63.0
5.0	37	37.0	37.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

X46

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1.0	1	1.0	1.0	1.0
2.0	1	1.0	1.0	2.0
Valid 3.0	10	10.0	10.0	12.0
4.0	46	46.0	46.0	58.0
5.0	42	42.0	42.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

E. Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Variabel Minat Perilaku

Penggunaan *e-filing*

Y1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1.0	1	1.0	1.0	1.0
2.0	1	1.0	1.0	2.0
3.0	8	8.0	8.0	10.0
4.0	28	28.0	28.0	38.0
5.0	62	62.0	62.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Y2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1.0	1	1.0	1.0	1.0
2.0	1	1.0	1.0	2.0
3.0	6	6.0	6.0	8.0
4.0	29	29.0	29.0	37.0
5.0	63	63.0	63.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Y3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1.0	1	1.0	1.0	1.0
3.0	7	7.0	7.0	8.0
4.0	26	26.0	26.0	34.0
5.0	66	66.0	66.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Lampiran 5. Hasil Uji Validitas

		X11	X12	X13	X14	X1
X11	Pearson Correlation	1	.850**	.564**	.091	.778**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.368	.000
	N	100	100	100	100	100
X12	Pearson Correlation	.850**	1	.652**	.211*	.850**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.035	.000
	N	100	100	100	100	100
X13	Pearson Correlation	.564**	.652**	1	.493**	.875**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100	100
X14	Pearson Correlation	.091	.211*	.493**	1	.611**
	Sig. (2-tailed)	.368	.035	.000		.000
	N	100	100	100	100	100
X1	Pearson Correlation	.778**	.850**	.875**	.611**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100

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

		X21	X22	X23	X24	X25	X2
X21	Pearson Correlation	1	.869**	.412**	.793**	.819**	.896**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
X22	Pearson Correlation	.869**	1	.508**	.747**	.824**	.910**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
X23	Pearson Correlation	.412**	.508**	1	.542**	.557**	.700**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
X24	Pearson Correlation	.793**	.747**	.542**	1	.868**	.907**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
X25	Pearson Correlation	.819**	.824**	.557**	.868**	1	.933**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100	100	100

	Pearson Correlation	.896**	.910**	.700**	.907**	.933**	1
X2	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100	100

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

Correlations

	X31	X32	X33	X34	X35	X36	X3	
X31	Pearson Correlation	1	.815**	.561**	.538**	.645**	.557**	.836**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100
X32	Pearson Correlation	.815**	1	.610**	.614**	.628**	.602**	.871**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100
X33	Pearson Correlation	.561**	.610**	1	.474**	.494**	.707**	.792**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100
X34	Pearson Correlation	.538**	.614**	.474**	1	.713**	.590**	.791**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100
X35	Pearson Correlation	.645**	.628**	.494**	.713**	1	.547**	.810**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100
X36	Pearson Correlation	.557**	.602**	.707**	.590**	.547**	1	.816**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100	100	100	100
X3	Pearson Correlation	.836**	.871**	.792**	.791**	.810**	.816**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100	100	100

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

Correlations

	X41	X42	X43	X44	X45	X46	X4
X41	Pearson		.727**	.637**	.759**	.600**	.834**
	Correlation	1					
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
X42	Pearson	.727**	1	.750**	.737**	.734**	.895**
	Correlation						
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
X43	Pearson	.637**	.750**	1	.703**	.614**	.828**
	Correlation						
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
X44	Pearson	.759**	.737**	.703**	1	.728**	.895**
	Correlation						
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
X45	Pearson	.600**	.734**	.614**	.728**	1	.849**
	Correlation						
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100	100	100
X46	Pearson	.515**	.574**	.487**	.612**	.603**	1
	Correlation						
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100	100
X4	Pearson	.834**	.895**	.828**	.895**	.849**	.754**
	Correlation						1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100	100

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



Correlations

		Y1	Y2	Y3	Y
Y1	Pearson Correlation	1	.975**	.925**	.987**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000
	N	100	100	100	100
Y2	Pearson Correlation	.975**	1	.927**	.987**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100
Y3	Pearson Correlation	.925**	.927**	1	.968**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100
Y	Pearson Correlation	.987**	.987**	.968**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100

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



Lampiran 6. Uji Realibilitas

A. Uji Realibilitas Variabel Ekspektansi Kinerja

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.774	4

B. Uji Realibilitas Variabel Ekspektansi Usaha

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.916	5

C. Uji Realibilitas Variabel Kualitas Sistem

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.901	6

D. Uji Realibilitas Variabel Kualitas Informasi

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.917	6

E. Uji Realibilitas Variabel Minat Perilaku Penggunaan *e-filing***Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.980	3

Lampiran 7. Hasil Uji Asumsi Klasik

A. Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	13.84770268
	Absolute	.058
Most Extreme Differences	Positive	.058
	Negative	-.056
Kolmogorov-Smirnov Z		.577
Asymp. Sig. (2-tailed)		.893

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

B. Uji Multikolinieritas

Coefficients^a

Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
(Constant)		
X1	.990	1.010
1 X2	.941	1.063
X3	.936	1.068
X4	.971	1.030

a. Dependent Variable: Y

C. Uji Heteroskedastisitas

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
	(Constant)	.784	.063		
X1	.004	.004	.107	1.055	.294
1 X2	.002	.003	.076	.732	.466
X3	-.002	.003	-.067	-.641	.523
X4	.003	.003	.091	.888	.377

a. Dependent Variable: Y

Lampiran 8. Hasil uji Analisis Regresi Linear Berganda

A. Uji Koefisien Determinasi (*Adjusted R Square*)Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.817 ^a	.667	.653	1.2895

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

b. Dependent Variable: Y

B. Uji Signifikansi Simultan (Uji F)

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	316.546	4	79.137	47.593	.000 ^b
	Residual	157.964	95	1.663		
	Total	474.510	99			

a. Dependent Variable: Y

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


C. Uji Signifikansi Parsial (Uji t)

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.417	.944		1.501	.137
	X1	.149	.059	.193	2.532	.013
	X2	.131	.064	.227	2.067	.041
	X3	.159	.065	.310	2.425	.017
	X4	.119	.058	.201	2.038	.044

a. Dependent Variable: Y

Lampiran 9. Surat Ijin Melakukan Penelitian



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

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

Nomor : S - 2829 /WPJ.12/2017 06 November 2017
 Sifat : Segera
 Lampiran : -
 Hal : Pemberian Izin Riset
 a.n. Reyska Denada Putri, NIM 135030407111043

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

Sehubungan dengan surat Saudara Nomor 15809/UN10.F03.12.12/PN/2017 tanggal 20 Oktober 2017 tentang Riset/Survey, atas :

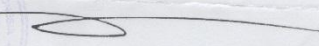
Nama / NPM : Reyska Denada Putri / 135030407111043

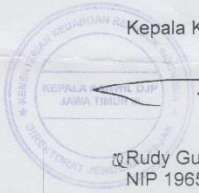
dengan ini Kantor Wilayah DJP Jawa Timur III memberikan izin kepada mahasiswa yang bersangkutan untuk penelitian dan/atau riset pada KPP Pratama Malang Selatan dan KPP Pratama Malang Utara, sepanjang bahan-bahan keterangan/data yang didapat digunakan untuk keperluan akademis yang tidak untuk dipublikasikan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

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

Demikian agar dipergunakan sebagaimana mestinya.

Kepala Kantor,


 Rudy Gunawan Bastari
 NIP 196503201992031001



Tembusan :
 Mahasiswa yang bersangkutan
 Kp.:BD.05/BD.0502

Lampiran 10. Curriculum Vitae

CURICULLUM VITAE

Nama : Reyska Denada Putri
Nomor Induk Mahasiswa : 135030407111043
Tempat dan Tanggal Lahir : Probolinggo, 26 Desember 1994
Alamat : Jln. Cokromanoto gang Kirana
Kota Probolinggo
Pendidikan : 1. SDN Sukabumi 2 Kota Probolinggo
2. SMP Negeri 1 Kota Probolinggo
3. SMA Negeri 1 Kota Malang
Pengalaman Magang : KPP Pratama Malang Utara
e-mail : reyska94@gmail.com

