

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

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

Gambaran umum lokasi penelitian merupakan gambaran berupa penjelasan mengenai lokasi pada saat penelitian. Lokasi penelitian adalah tempat dimana peneliti melakukan penelitian untuk memperoleh data yang akan dijelaskan sebagai berikut :

##### **1. Sejarah Terbentuknya Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Malang Utara**

Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Malang Utara merupakan Kantor Pelayanan Pajak (KPP) yang masuk dalam lingkungan Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Jawa Timur III dan berkedudukan di bawah Kementerian Keuangan. Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Utara beralamat di Jalan Jaksa Agung Suprpto No. 29-31 Kelurahan Samaan, Kecamatan Klojen, Kota Malang.

Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Malang Utara dulunya merupakan Kantor Pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan di Kota Malang. Karena adanya reformasi birokrasi di tubuh Departemen Keuangan, kantor ini diubah fungsinya menjadi Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Malang Utara. Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Utara secara resmi didirikan berdasarkan Keputusan Menteri Keuangan No. 138/KMK.01/2008 tanggal 28 Mei 2008 tentang perubahan kedua atas Keputusan Menteri Keuangan

No. 61/KMK.01/2007 tentang Kode Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak dan Kantor Pelayanan Pajak dan mulai beroperasi tanggal 4 Desember 2007. KPP Pratama Malang Utara bermotto yaitu Bersemangat, Bersahabat dan Bermanfaat.

## 2. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian dalam penelitian ini adalah Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Malang Utara yang terletak di Jalan Jalan Jaksa Agung Suprpto No. 29-31, Kota Malang, Jawa Timur. Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Malang Utara termasuk dalam wilayah kerja Kantor Wilayah (Kanwil) DJP Jawa Timur III.

Telepon : (0341) 364270

No. Faksimile : (0341) 356769

Kode Pos : 65112

## 3. Visi dan Misi KPP Pratama Malang Utara

Adapun visi dan misi dari Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Malang Utara sebagai berikut:

### Visi

Untuk menyatukan pandangan seluruh jajaran Direktorat Jenderal Pajak mengenai cita-cita dan arah kemana organisasi Kantor Pelayanan Pratama akan menuju, maka dibentuklah visi yang menjadi komitmen bagi seluruh jajaran Direktorat Jenderal Pajak yaitu: **“Menjadi institusi penghimpun penerimaan negara yang terbaik demi menjamin kedaulatan dan kemandirian negara”**.

Visi Direktorat Jenderal Pajak adalah suatu gambaran menantang tentang keadaan masa depan Direktorat Jenderal Pajak yang sungguh-sungguh diinginkan untuk ditransformasikan menjadi realitas melalui komitmen dan tindakan oleh segenap jajaran Ditjen Pajak.

### **Misi**

Untuk merealisasikan visi yang telah ditetapkan dengan efektif dan efisien diharapkan seluruh komponen Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Utara mengenal peran dan program instansinya serta hasil yang akan dicapai di masa mendatang.

Sebagai tindak lanjut merealisasikan visi, maka misi Kantor Pelayanan Pajak Pratama yang juga menjadi komitmen bagi seluruh jajaran Direktorat Jenderal Pajak adalah sebagai berikut :**Menjamin Penyelenggaraan Negara yang Berdaulat dan Mandiri dengan:**

- a. Mengumpulkan penerimaan berdasarkan kepatuhan pajak sukarela yang tinggi dan penegakan hukum yang adil
- b. Pelayanan berbasis teknologi modern untuk kemudahan pemenuhan kewajiban perpajakan
- c. Aparatur pajak yang berintegritas, kompeten, dan professional
- d. Kompensasi yang kompetitif berbasis sistem manajemen kinerja

#### **4. Nilai – Nilai Organisasi**

##### **a. Integritas**

Berpikir, berkata, berperilaku dan bertindak dengan baik dan benar serta memegang teguh kode etik dan prinsip-prinsip moral

b. Profesionalisme

Bekerja tuntas dan akurat atas dasar kompetensi terbaik dengan penuh tanggung jawab dan komitmen yang tinggi.

c. Sinergi

Membangun dan memastikan hubungan kerjasama internal yang produktif serta kemitraan yang harmonis dengan para pemangku kepentingan, untuk menghasilkan karya yang bermanfaat dan berkualitas.

d. Pelayanan

Memberikan layanan yang memenuhi kepuasan pemangku kepentingan yang dilakukan dengan sepenuh hati, transparan, cepat, akurat dan aman

e. Kesempurnaan

Senantiasa melakukan upaya perbaikan di segala bidang untuk menjadi dan memberikan yang terbaik

## **5. Tugas Pokok dan Fungsi**

Berdasarkan Peraturan Menteri Keuangan RI Nomor 206.2/PMK.01/2014 tentang Organisasi dan Tata Kerja Instansi Vertikal Direktorat Jenderal Pajak, KPP Pratama Malang Utara mempunyai tugas melaksanakan penyuluhan, pelayanan, dan pengawasan Wajib Pajak di bidang Pajak Penghasilan (PPh), Pajak Pertambahan Nilai (PPN), Pajak Penjualan atas Barang Mewah (PPnBM), dan Pajak Tidak Langsung Lainnya dalam wilayah wewenang

Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Malang Utara berdasarkan peraturan perundang-undangan.

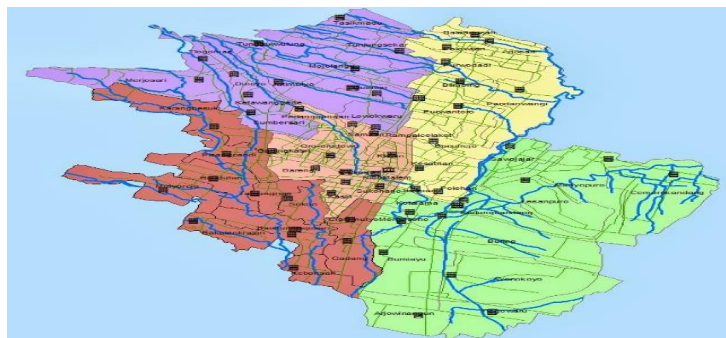
Dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud, Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Utara menyelenggarakan fungsi sebagai berikut:

- a. Pengumpulan, pencarian dan pengolahan data, pengamatan potensi perpajakan, penyajian informasi perpajakan, dan pendataan objek dan subjek pajak;
- b. Penetapan dan penerbitan produk hukum perpajakan;
- c. Pengadministrasian dokumen dan berkas perpajakan, penerimaan dan pengolahan Surat Pemberitahuan, serta penerimaan surat lainnya;
- d. Penyuluhan Perpajakan;
- e. Pelayanan Perpajakan
- f. Pelaksanaan Pendaftaran Wajib Pajak;
- g. Pelaksanaan ekstensifikasi;
- h. Penatausahaan piutang pajak dan pelaksanaan penagihan pajak;
- i. Pelaksanaan pemeriksaan pajak;
- j. Pengawasan kepatuhan kewajiban perpajakan Wajib Pajak;
- k. Pelaksanaan konsultasi perpajakan;
- l. Pembetulan ketetapan pajak;
- m. Pelaksanaan administrasi kantor.

## **6. Wilayah Kerja**

Wilayah Kerja Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Malang Utara meliputi 2 (dua) kecamatan yaitu Kecamatan Blimbing dan Kecamatan

Lowokwaru yang terdiri dari 23 kecamatan. Berikut ini Gambar 5 merupakan peta wilayah kerja Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Malang Utara :



**Gambar 4.1 Peta Wilayah Kerja KPP Pratama Malang Utara**

*Sumber : Seksi Sub Bagian Umum dan Kepatuhan Internal KPP Pratama Malang Utara*

a. Kecamatan Blimbing

Wilayah kerja kecamatan blimbing terdiri dari 11 (sebelas) kelurahan yaitu :

- |                          |                           |
|--------------------------|---------------------------|
| 1) Kelurahan Jodipan     | 7) Kelurahan Blimbing     |
| 2) Kelurahan Polehan     | 8) Kelurahan Purwodadi    |
| 3) Kelurahan Kesatrian   | 9) Kelurahan Arjosari     |
| 4) Kelurahan Bunul Rejo  | 10) Kelurahan Polowijen   |
| 5) Kelurahan Purwantoro  | 11) Kelurahan Balarjosari |
| 6) Kelurahan Pandanwangi |                           |

Berikut ini merupakan tabel gambaran umum wilayah kerja kecamatan blimbing :

**Tabel 4.1 Gambaran Umum Wilayah Kerja Kecamatan Blimbing**

No	Uraian	Keterangan
1)	Luas Wilayah (km)	17,77
2)	Jumlah Penduduk (jiwa)	171.935
3)	Jumlah KK	48.669

*Sumber : Seksi Sub Bagian Umum dan Kepatuhan Internal KPP Pratama Malang Utara*

b. Kecamatan Lowokwaru

Wilayah kerja kecamatan lowokwaru terdiri dari 12 (dua belas) kelurahan yaitu :

- |                           |                            |
|---------------------------|----------------------------|
| 1) Kelurahan Merjosari    | 7) Kelurahan Tulusrejo     |
| 2) Kelurahan Dinoyo       | 8) Kelurahan Mojolangu     |
| 3) Kelurahan Sumbersari   | 9) Kelurahan Tlogomas      |
| 4) Kelurahan Ketawanggede | 10) KelurahanTunggulwulung |
| 5) Kelurahan Jatimulyo    | 11) Kelurahan Tunjungsekar |
| 6) Kelurahan Lowokwaru    | 12) Kelurahan Tasikmadu    |

Berikut ini merupakan tabel gambaran umum wilayah kerja kecamatan lowokwaru :

**Tabel 4.2 Gambaran Umum Wilayah Kerja Kecamatan Lowokwaru**

No	Uraian	Ket
1)	Luas Wilayah (km)	22,60
2)	Jumlah Penduduk (jiwa)	182.794
3)	Jumlah KK	43.289

*Sumber : Sub Bagian Umum dan Kepatuhan Internal KPP Pratama Malang Utara*

## 7. Struktur Organisasi

Struktur organisasi merupakan susunan dan hubungan antara setiap bagian maupun posisi yang terdapat pada sebuah organisasi atau perusahaan dalam menjalankan kegiatan-kegiatan operasionalnya dengan maksud mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya. Struktur organisasi dapat menggambarkan dengan jelas pemisahan kegiatan dari pekerjaan antara yang

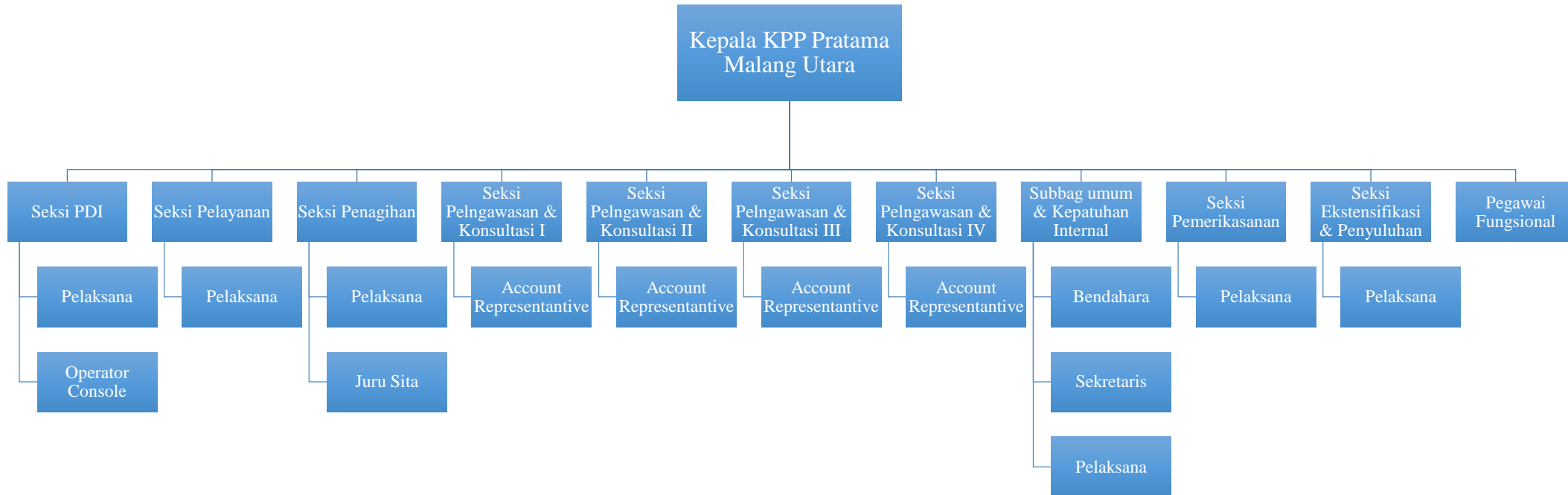
satu dengan kegiatan yang lainnya dan juga bagaimana hubungan antara aktivitas dan fungsi dibatasi. Dengan adanya struktur organisasi dalam sebuah organisasi maka akan diketahui dengan jelas tugas dan pekerjaan masing-masing.

Berdasarkan Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 167/PMK.01/2012 tentang Organisasi dan Tata Kerja Instansi Vertikal Direktorat Jenderal Pajak, struktur organisasi Kantor Pelayanan Pajak Pratama, maka struktur organisasi Kantor Pelayanan Pajak Malang Utara terdiri dari :

- a. Kepala Kantor
- b. Kepala Subbagian Umum dan Kepatuhan Internal
- c. Kepala Seksi Pengolahan Data dan Informasi
- d. Kepala Seksi Pelayanan
- e. Kepala Seksi Penagihan
- f. Kepala Seksi Pemeriksaan
- g. Kepala Seksi Ekstensifikasi dan Penyuluhan Perpajakan
- h. Kepala Seksi Pengawasan dan Konsultasi I
- i. Kepala Seksi Pengawasan dan Konsultasi II
- j. Kepala Seksi Pengawasan dan Konsultasi III
- k. Kepala Seksi Pengawasan dan Konsultasi IV
- l. Kelompok Jabatan Fungsional

Gambar 4.2 merupakan gambar struktur organisasi Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Malang Utara yang dipimpin oleh 1 (satu) kepala kantor.





**Gambar 4.2 Struktur Organisasi KPP Pratama Malang Utara**

*Sumber : Seksi Sub Bagian Umum dan Kepatuhan Internal KPP Pratama Malang Utara*

## 8. Deskripsi Jabatan

Deskripsi jabatan berisi tentang informasi mengenai tugas, kewajiban dan tanggungjawab suatu jabatan yang spesifik. Deskripsi jabatan di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Malang Utara adalah sebagai berikut:

- a. Subbagian Umum dan Kepatuhan Internal mempunyai tugas melakukan urusan kepegawaian, keuangan, tata usaha, rumah tangga, dan pengelolaan kinerja pegawai, pemantauan pengendalian intern, pemantauan pengelolaan risiko, pemantauan kepatuhan terhadap kode etik dan disiplin, dan tindak lanjut hasil pengawasan, serta penyusunan rekomendasi perbaikan proses bisnis.
- b. Seksi Pengolahan Data dan Informasi mempunyai tugas melakukan pengumpulan, pencarian, dan pengolahan data, pengamatan potensi perpajakan, penyajian informasi perpajakan, perekaman dokumen perpajakan, urusan tata usaha penerimaan perpajakan, pengalokasian Pajak Bumi dan Bangunan, pelayanan dukungan teknis komputer, pemantauan aplikasi *e-SPT* dan *eFiling*, pelaksanaan i-SISMIOP dan SIG, serta pengelolaan kinerja organisasi.
- c. Seksi Pelayanan mempunyai tugas melakukan penetapan dan penerbitan produk hukum perpajakan, pengadministrasian dokumen dan berkas perpajakan, penerimaan dan pengolahan Surat Pemberitahuan, serta penerimaan surat lainnya, serta pelaksanaan pendaftaran Wajib Pajak.
- d. Seksi Penagihan mempunyai tugas melakukan urusan penatausahaan

piutang pajak, penundaan dan angsuran tunggakan pajak, penagihan aktif, usulan penghapusan piutang pajak, serta penyimpanan dokumen-dokumen penagihan.

- e. Seksi Pemeriksaan mempunyai tugas melakukan penyusunan rencana pemeriksaan, pengawasan pelaksanaan aturan pemeriksaan, penerbitan, penyaluran Surat Perintah Pemeriksaan Pajak, dan administrasi pemeriksaan perpajakan lainnya, serta pelaksanaan pemeriksaan oleh petugas pemeriksa pajak yang ditunjuk kepala kantor.
- f. Seksi Ekstensifikasi dan Penyuluhan mempunyai tugas melakukan pengamatan potensi perpajakan, pendataan objek dan subjek pajak, pembentukan dan pemutakhiran basis data nilai objek pajak dalam menunjang ekstensifikasi, bimbingan dan pengawasan Wajib Pajak baru, serta penyuluhan perpajakan.
- g. Seksi Pengawasan dan Konsultasi I mempunyai tugas melakukan proses penyelesaian permohonan Wajib Pajak, usulan pembetulan ketetapan pajak, bimbingan dan konsultasi teknis perpajakan kepada Wajib Pajak, serta usulan
- h. Seksi Pengawasan dan Konsultasi II, Seksi Pengawasan dan Konsultasi III, serta Seksi Pengawasan dan Konsultasi IV, masing-masing mempunyai tugas melakukan pengawasan kepatuhan kewajiban perpajakan Wajib Pajak, penyusunan profil Wajib Pajak, analisis

kinerja Wajib Pajak, rekonsiliasi data Wajib Pajak dalam rangka melakukan intensifikasi dan himbauan kepada Wajib Pajak.

## B. Penyajian Data

Responden dalam penelitian ini adalah Wajib Pajak (WP) yang mendaftarkan diri dan mendapatkan Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Malang Utara dan sudah mengetahui atau sudah pernah menggunakan sistem *e-registration* sebelumnya yakni sebanyak 40 (empat puluh) Wajib Pajak (WP). Peneliti menyebarkan 48 (empat puluh delapan) kuesioner, tetapi hanya 40 (empat puluh) kuesioner yang dapat dijadikan sebagai data penelitian karena 6 (enam) kuesioner tidak diisi dengan lengkap dan 2 (dua) kuesioner yang tidak kembali kepada peneliti.

Tabel 4.3 berikut ini akan menjelaskan jumlah sampel dan kuesioner yang disebarkan dalam penelitian.

**Tabel 4.3 Sampel dan Tingkat Pengembalian Kuesioner**

Jumlah Kuesioner disebar	48
Jumlah kuesioner yang tidak kembali	2
Kuesioner yang kembali	46
Kuesioner yang digugurkan	6
Kuesioner yang digunakan	40
Tingkat pengembalian ( <i>respon rate</i> )	95,833%
Tingkat pengembalian yang digunakan ( <i>usable respon</i> )	86,957%

Sumber : data diolah Peneliti tahun 2018

Tabel 4.3 diatas menunjukkan bahwa kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebanyak 40 (empat puluh) kuesioner dari total kuesioner yang disebar yaitu sebanyak 46 (empat puluh enam) kuesioner. Persentase tingkat

pengembalian (respon rate) yaitu sebesar 95,833% (sembilan puluh lima koma delapan ratus tiga puluh tiga persen) dan persentase tingkat pengembalian yang digunakan (usable respon) yaitu sebesar 86,957% (delapan puluh enam koma sembilan ratus lima puluh tujuh persen).

Gambaran umum responden dalam penelitian ini yaitu terdiri dari Gambaran Umum berdasarkan jenis kelamin atau *gender*, pendidikan terakhir dan usia.

### 1. Gambaran Umum Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Gambaran umum responden berdasarkan jenis kelamin dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel 4.4 berikut ini:

**Tabel 4.4 Gambaran Umum Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

Jenis Kelamin	Jumlah Responden	Persentase
Laki – Laki	25 responden	62,5 %
Perempuan	15 responden	37,5 %
<b>Total</b>	40 responden	100 %

*Sumber : data diolah Peneliti 2018*

Berdasarkan tabel 4.4 Gambaran Umum Responden Berdasarkan Jenis Kelamin yaitu dari jumlah keseluruhan responden yang berjumlah 40 (empat puluh) responden terdapat 25 (dua puluh lima) responden atau dalam persentase 62,5% (enam puluh dua koma lima persen) adalah laki-laki dan sisanya yaitu sebanyak 15 (lima belas) responden atau dalam persentase 37,5% (tiga puluh tujuh koma lima persen) adalah perempuan. Berdasarkan hal tersebut dapat diketahui bahwa komposisi tertinggi berdasarkan jenis kelamin yaitu laki - laki dengan jumlah responden sebanyak 25 (dua puluh lima) responden atau dalam persentase 62,5% (enam puluh koma lima persen).

## 2. Gambaran Umum Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Gambaran umum responden berdasarkan pendidikan terakhir dalam penelitian ini yang dapat dilihat pada tabel 4.5 berikut ini:

**Tabel 4.5 Gambaran Umum Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir**

<b>Pendidikan Terakhir</b>	<b>Jumlah Responden</b>	<b>Persentase</b>
SD/SMP/SMA	26 responden	65 %
DI/DII/DIII	3 responden	7,5 %
S1	10 responden	25 %
Lainnya : SMK	1 responden	2,5 %
<b>Total</b>	40 responden	100 %

*Sumber : Data diolah Peneliti,2018*

Berdasarkan tabel 4.5 Gambaran umum responden berdasarkan pendidikan terakhir dari jumlah keseluruhan responden yaitu 40 (empat puluh) responden terdapat 26 (dua puluh enam) responden atau persentase 65% (enam puluh lima persen) memiliki pendidikan terakhir SD/SMP/SMA. Responden yang memiliki pendidikan terakhir DI/DII/DIII yakni 3 (tiga) responden atau dengan persentase 7,5% (tujuh koma lima persen), kemudian responden yang memiliki pendidikan terakhir S1 yakni 10 (sepuluh) responden atau persentase 25% (dua puluh lima persen) dan yang memiliki pendidikan terakhir lainnya SMK yaitu 1 (satu) responden atau persentase 2,5% (dua koma lima persen). Dapat disimpulkan bahwa responden yang memiliki pendidikan terakhir SD/SMP/SMA merupakan responden terbanyak dalam penelitian ini yaitu 26 (dua puluh enam) responden atau 65% (enam puluh lima persen).

## 3. Gambaran Umum Responden Berdasarkan Usia

Gambaran umum responden juga dikategorikan berdasarkan umur dalam

penelitian ini dapat dilihat pada tabel 4.6. Berdasarkan tabel 4.6 Gambaran Umum Responden berdasarkan usia dari jumlah keseluruhan responden yaitu 40 (empat puluh) responden terdapat 17 (tujuh belas) responden atau persentase 42,5% (empat puluh dua koma lima persen) yang berusia 20-29 (dua puluh hingga dua puluh sembilan) tahun. Responden yang berusia 30 – 39 (tiga puluh hingga tiga puluh sembilan) tahun yaitu 12 (dua belas) responden atau persentase 30% (tiga puluh persen). Responden yang berusia 40 – 49 (empat puluh hingga empat puluh sembilan) tahun yaitu 5 (lima) responden atau 12,5% (dua belas koma lima persen) dan yang berusia 50 (lima puluh) tahun keatas yaitu 5 (lima) responden atau persentase 12,5% (dua belas koma lima persen) serta terdapat 1 (satu) responden atau persentase 2,5% (dua koma lima persen) tergolong berusia lainnya yaitu 18 (delapan belas) tahun. Dapat disimpulkan bahwa responden yang berusia 20 – 29 (dua puluh hingga dua puluh sembilan) tahun merupakan responden terbanyak dalam penelitian ini yaitu 17 (tujuh belas) responden atau persentase 42,5% (empat puluh dua koma lima persen).

**Tabel 4.6 Gambaran Umum Responden Berdasarkan Usia**

<b>Usia</b>	<b>Jumlah Responden</b>	<b>Persentase</b>
20 – 29 tahun	17 responden	42,5 %
30 – 39 tahun	12 responden	30 %
40 – 49 tahun	5 responden	12,5 %
50 tahun ke atas	5 responden	12,5 %
Lainnya : 18 tahun	1 responden	2,5 %
<b>Total</b>	40 responden	100 %

*Sumber : data diolah peneliti, 2018*

#### **4. Gambaran Umum Obyek Penelitian**

Penerapan layanan pendaftaran online Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP)

dengan program aplikasi *e-registration* sudah diterapkan oleh Direktorat Jenderal Pajak (DJP) pada tahun 2005 yaitu dengan dasar Keputusan Direktorat Jenderal Pajak Nomor: KEP-173/PJ/2004 tanggal 7 Desember 2004 tentang Tata Cara Pendaftaran dan Penghapusan Nomor Pokok Wajib Pajak serta Pengukuhan dan Pencabutan Pengusaha Kena Pajak dengan Sistem *e-registration* (e-reg), kemudian diperbaharui yang terakhir dengan PER-38/PJ/2013 tanggal 8 November 2013 tentang Tata Cara Pendaftaran dan Pemberian Nomor Pokok Wajib Pajak, Pelaporan Usaha dan Pengukuhan Pengusaha Kena Pajak, Penghapusan Nomor Pokok Wajib Pajak dan Pencabutan Pengukuhan Pengusaha Kena Pajak, serta Perubahan Data dan Pemindahan Wajib Pajak.

*Electronic registration* adalah layanan yang menggunakan sistem online yang diberikan atau yang dibuat oleh pihak Direktorat Jenderal Pajak kepada Wajib Pajak untuk memberikan kemudahan kepada Wajib Pajak yang salah satu kegunaannya adalah untuk mendaftarkan diri dan memperoleh NPWP. Dalam penerapan sebuah sistem dalam penelitian ini yaitu *e-registration* (e-reg) tentunya diikuti dengan tujuan yang akan dicapai terkait memberikan pelayanan kepada Wajib Pajak (WP). Tujuan dari penerapan sistem *e-registration* adalah sebagai berikut:

- a. Memberikan kemudahan bagi Wajib Pajak (WP) untuk mendaftar, update, menghapus serta mengetahui informasi kapanpun dan dimanapun.
- b. Meningkatkan efisiensi operasional dan administrasi Direktorat



Jenderal Pajak.

- c. Meningkatkan dan memberikan fasilitas terkini kepada Wajib Pajak yang berbasis teknologi.
- d. Memberikan kemudahan kepada pegawai pajak untuk melayani dan memproses pendaftaran Wajib Pajak.

Pada saat Wajib Pajak (WP) melakukan pendaftaran Nomor Pokok Wajib Pajak secara *electronic registration* (e-reg) terdapat langkah-langkah yang harus diperhatikan meliputi registrasi akun, menginput formulir dan mengirimkan formulir. Dalam registrasi akun tata cara yang harus dilakukan adalah sebagai berikut:

- a. Membuka situs Direktorat Jenderal Pajak dengan alamat <http://www.pajak.go.id> atau situs lain yang terdapat sistem *e-registration*.
- b. Memilih menu sistem *electronic registration* (e-reg).
- c. Membuat account Wajib Pajak yang berisikan username dan password. Account merupakan sarana bagi Wajib Pajak atau Petugas Pajak untuk dapat mengakses sistem *e-registration*. Dalam pembuatan account tersebut Wajib Pajak atau Petugas Pajak diminta untuk membuat username yang berisi huruf atau angka ataupun kombinasi dari keduanya yang digunakan sebagai identitas untuk mengakses account yang bersangkutan pada sistem *e-registration*. Selain username, Wajib Pajak atau Petugas Pajak juga diminta untuk membuat password sebagai perlindungan dalam mengakses account *e-registration*. Dalam

melakukan pendaftaran account, Wajib Pajak atau Penanggung Pajak diwajibkan untuk menggunakan email yang terdaftar atau email yang valid. Email digunakan untuk keperluan aktivasi permohonan account.

- d. Login kedalam sistem *e-registration* dengan menggunakan username dan password yang sudah dibuat.
- e. Memilih jenis Wajib Pajak yang sesuai (Orang Pribadi, Badan, atau Bendaharawan).
- f. Mengisi semua data dalam kolom yang terdapat didalam formulir online dengan lengkap dan benar.
- g. Memilih tombol daftar untuk mengirim formulir registrasi Wajib Pajak.
- h. Mencetak formulir registrasi Wajib Pajak dan Surat Keterangan Sementara.
- i. Menandatangani formulir registrasi wajib pajak dan melengkapi dokumen persyaratan pendaftaran.
- j. Mengirimkan formulir registrasi wajib pajak yang sudah ditandatangani beserta persyaratannya ke Kantor Pelayanan Pajak tempat wajib pajak terdaftar. Wajib pajak dapat melihat status permohonan pendaftaran melalui aplikasi *e-registration*. Dalam hal wajib pajak belum melengkapi persyaratan, maka wajib pajak akan menerima permohonan untuk melengkapi persyaratan yang belum terpenuhi dan mengirimkannya kembali ke Kantor Pelayanan Pajak tempat wajib pajak terdaftar.

- k. Menerima kartu Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) dan Surat Keterangan Terdaftar dan atau Surat Pengukuhan Pengusaha Kena Pajak bagi wajib pajak yang melaporkan usahanya untuk dikukuhkan sebagai pengusaha kena pajak dari kantor pelayanan tempat wajib pajak terdaftar.

Penerapan sistem *e-registration* oleh Wajib Pajak (WP) untuk melakukan pendaftaran dan mendapatkan Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) dimulai pada tahun 2014. Berdasarkan data yang ada hingga tahun 2017, Wajib Pajak (WP) lebih memilih melakukan pendaftaran secara manual padahal sistem telah tersedia dan dapat diakses. Dapat disimpulkan bahwa rendahnya minat Wajib Pajak (WP) terhadap sistem *e-registration*.

## **C. Hasil Penelitian**

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

Analisis statistik deskriptif dalam penelitian ini bertujuan untuk melihat serta mengetahui distribusi frekuensi dan jawaban dari masing-masing item berdasarkan kuesioner yang disebarakan kepada responden. Distribusi frekuensi digunakan untuk meringkas data dengan cara mengelompokkan kedalam kelas – kelas dan mencatat berapa banyak poin data di masing-masing kelas tersebut (Sarwono dan Hendra,2017:149). Untuk mengetahui mayoritas jawaban dari seluruh responden pada masing-masing item pernyataan dalam kuesioner yang disebarakan dapat dibuat rumus yang dikemukakan oleh Supranto (2000:64) sebagai berikut :

$$\text{Interval Kelas (c)} = (X_n - X_1) : k$$

Keterangan:

c = perkiraan besarnya

k = banyaknya kelas

$X_n$  = nilai skor tertinggi

$X_1$  = nilai skor terendah

$$c = (5-1) : 5$$

$$= 0,8$$

**Tabel 4.7 Interpretasi Mean Jawaban Responden**

No.	Interval Kelas	Pernyataan
1.	1-1,8	Sangat tidak setuju/sangat buruk/sangat rendah
2.	1,81-2,6	Jarang/tidak setuju/rendah
3.	2,61-3,4	Cukup/ragu-ragu
4.	3,41-4,2	Baik/setuju/sering/tinggi
5.	4,21-5	Sangat baik/sangat setuju/sangat sering/sangat tinggi

Sumber : Supranto, 2000:64

Berikut ini merupakan distribusi frekuensi jawaban dari masing - masing variabel dalam penelitian ini dengan menggunakan *software* SPSS versi 23.0:

**a. Distribusi Frekuensi Jawaban Variabel Persepsi Kegunaan ( $X_1$ )**

Terdapat 6 (enam) item pernyataan dalam Variabel Persepsi Kegunaan ( $X_1$ ) yang diberikan kepada responden untuk dijawab pada saat penelitian.

Jawaban dari responden tersebut dapat dilihat pada tabel 4.8 berikut ini:

Keterangan:

X1.1 : Sistem *e-registration* mempercepat proses pendaftaran Nomor Pokok Wajib Pajak

X1.2 : Sistem *e-registration* dapat membantu penyelenggaraan pendaftaran Nomor Pokok Wajib Pajak

X1.3 : Sistem *e-registration* mempercepat dalam mendapatkan Nomor Pokok Wajib Pajak

X1.4 : Sistem *e-registration* mempercepat dalam mendapatkan Nomor Pokok Wajib Pajak

X1.5 : Sistem *e-registration* mempermudah proses pendaftaran Nomor Pokok Wajib Pajak

X1.6 : Sistem *e-registration* berguna untuk pendaftaran Nomor Pokok Wajib Pajak

**Tabel 4.8 Distribusi Frekuensi Jawaban Variabel Persepsi Kegunaan (X<sub>1</sub>)**

	SS		S		N		TS		STS		Jumlah		Mean
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
X1.1	18	45	20	50	2	5	0	0	0	0	40	100	4.40
X1.2	11	27.5	27	67.5	2	5	0	0	0	0	40	100	4.23
X1.3	10	25	26	65	4	10	0	0	0	0	40	100	4.15
X1.4	8	20	28	70	4	10	0	0	0	0	40	100	4.10
X1.5	10	25	27	67.5	3	7.5	0	0	0	0	40	100	4.18
X1.6	12	30	24	60	4	10	0	0	0	0	40	100	4.20

Sumber : Lampiran VI, data Primer diolah Peneliti 2018

Berdasarkan pada tabel 4.8 diketahui bahwa jumlah responden yang menjawab item X1.1 sampai dengan X1.6 sebanyak 40 (empat puluh) responden atau dengan presentase 100% (seratus persen). Sebagian besar responden memberikan respon setuju pada pernyataan item X1.1 “Sistem *e-registration* mempercepat proses pendaftaran Nomor Pokok Wajib Pajak” yaitu sebesar 20 (dua puluh) responden atau persentase 50% (lima puluh persen). 18 (delapan belas) responden atau sebesar 45% (empat puluh lima persen) menjawab sangat setuju dan 2 (dua) responden atau sebesar 5% (lima persen) memberikan jawaban netral. Total keseluruhan yang didapat mean item X1.1 yakni sebesar 4.23 (empat koma dua puluh tiga), hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden sangat setuju dengan pernyataan pada item X1.1 bahwa dengan Sistem *e-registration* mempercepat proses pendaftaran Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP).

Sebagian besar responden memberikan jawaban setuju pada pernyataan item X1.2 “Sistem *e-registration* dapat membantu penyelenggaraan pendaftaran Nomor Pokok Wajib Pajak” yaitu sebesar 27 (dua puluh tujuh) responden atau sebesar 67.5% (enam puluh tujuh koma lima persen).

Responden yang memberikan jawaban sangat setuju yaitu sebanyak 11 (sebelas) responden atau sebesar 27.5% (dua puluh tujuh koma lima persen) dan 2 (dua) responden atau sebesar 5% (lima persen) memberikan jawaban netral. Total keseluruhan yang didapat mean item X1.2 yakni sebesar 4.40 (empat koma empat puluh), hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden sangat setuju dengan pernyataan pada item X1.2 bahwa dengan Sistem *e-registration* mempercepat proses pendaftaran Nomor Pokok Wajib Pajak.

Pada pernyataan item X1.3 “Sistem *e-registration* mempercepat dalam mendapatkan Nomor Pokok Wajib Pajak” sebagian besar responden memberikan jawaban setuju yaitu sebesar 26 (dua puluh enam) responden atau sebesar 65% (enam puluh lima persen). Responden yang memberikan jawaban sangat setuju yaitu sebanyak 10 (sepuluh) responden atau sebesar 25% (dua puluh lima persen) dan 4 (empat) responden atau sebesar 10% (sepuluh persen) memberikan jawaban netral. Total keseluruhan yang didapat mean item X1.3 yakni sebesar 4.15 (empat koma lima belas), hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden setuju dengan pernyataan pada item X1.3 bahwa dengan Sistem *e-registration* mempercepat dalam mendapatkan Nomor Pokok Wajib Pajak .

Pada pernyataan item X1.4 “Sistem *e-registration* mempercepat dalam mendapatkan Nomor Pokok Wajib Pajak” sebagian besar responden memberikan jawaban setuju yaitu sebesar 28 (dua puluh delapan) responden atau sebesar 70% (tujuh puluh persen). Responden yang

memberikan jawaban sangat setuju yaitu sebanyak 8 (delapan) responden atau sebesar 20% (dua puluh persen) dan 4 (empat) responden atau sebesar 10% (sepuluh persen) memberikan jawaban netral. Total keseluruhan yang didapat mean item X1.4 yakni sebesar 4.10 (empat koma sepuluh), hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden setuju dengan pernyataan pada item X1.4 bahwa dengan Sistem *e-registration* mempercepat dalam mendapatkan Nomor Pokok Wajib Pajak.

Pada pernyataan item X1.5 “Sistem *e-registration* mempermudah proses pendaftaran Nomor Pokok Wajib Pajak” sebagian besar responden memberikan jawaban setuju yaitu sebesar 27 (dua puluh tujuh) responden atau sebesar 67.5% (enam puluh tujuh koma lima persen). Responden yang memberikan jawaban sangat setuju yaitu sebanyak 10 (sepuluh) responden atau sebesar 25% (dua puluh lima persen) dan 3 (tiga) responden atau sebesar 7.5% (tujuh koma lima persen) memberikan jawaban netral. Total keseluruhan yang didapat mean item X1.5 yakni sebesar 4.18 (empat koma delapan belas), hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden setuju dengan pernyataan pada item X1.5 bahwa dengan Sistem *e-registration* mempermudah proses pendaftaran Nomor Pokok Wajib Pajak.

24 (dua puluh empat) responden atau sebesar 60% (enam puluh persen) memberikan jawaban setuju pada pernyataan item X1.6 “Sistem *e-registration* berguna untuk pendaftaran Nomor Pokok Wajib Pajak”. Responden yang memberikan jawaban sangat setuju yaitu sebanyak 12 (dua belas) responden atau sebesar 30% (tiga puluh persen) dan 4 (empat)

responden atau sebesar 10% (sepuluh persen) memberikan jawaban netral. Total keseluruhan yang didapat mean item X1.6 yakni sebesar 4.20 (empat koma dua puluh), hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden setuju dengan pernyataan pada item X1.6 bahwa dengan Sistem *e-registration* berguna untuk pendaftaran Nomor Pokok Wajib Pajak.

#### b. Variabel Persepsi Kemudahan (X<sub>2</sub>)

Terdapat 7 (tujuh) item pernyataan dalam Variabel Persepsi Kemudahan (X<sub>2</sub>) yang diberikan kepada responden untuk dijawab pada saat penelitian. Jawaban dari responden tersebut dapat dilihat pada tabel 4.9 berikut ini:

**Tabel 4.9 Distribusi Frekuensi Jawaban Variabel Persepsi Kemudahan (X<sub>2</sub>)**

	SS		S		N		TS		STS		Jumlah		Mean
	f	%	f	%	F	%	F	%	f	%	F	%	
X2.1	5	12.5	30	75	4	10	1	2.5	0	0	40	100	3.98
X2.2	6	15	27	67.5	7	17.5	0	0	0	0	40	100	3.98
X2.3	5	12.5	25	62.5	9	22.5	1	2.5	0	0	40	100	3.85
X2.4	9	22.5	24	60	7	17.5	0	0	0	0	40	100	4.05
X2.5	8	20	27	67.5	4	10	1	2.5	0	0	40	100	4.05
X2.6	8	20	23	57.5	8	20	1	2.5	0	0	40	100	3.95
X2.7	6	15	28	70	5	12.5	1	2.5	0	0	40	100	3.98

Sumber : Lampiran VI, data Primer diolah Peneliti 2018

Keterangan:

X2.1 : Fitur – fitur dalam sistem *e-registration* mudah dimengerti

X2.2 : Petunjuk pengisian sistem *e-registration* lengkap

X2.3 : Konten yang terdapat dalam sistem *e-registration* mudah dimengerti

X2.4 : Sistem *e-registration* dapat diakses dimana saja

X2.5 : Sistem *e-registration* dapat diakses dengan mudah

X2.6 : Prosedur pengoperasian sistem *e-registration* mudah digunakan

X2.7 : Sistem *e-registration* memudahkan Pendaftaran Nomor Pokok Wajib Pajak



Berdasarkan pada tabel 4.9 diketahui bahwa jumlah responden yang menjawab item X2.1 sampai dengan X2.7 sebanyak 40 (empat puluh) responden atau dengan presentase 100% (seratus persen). Sebagian besar responden memberikan respon setuju pada pernyataan item X2.1 “Fitur – fitur dalam sistem *e-registration* mudah dimengerti” yaitu sebesar 30 (tiga puluh) responden atau persentase 75% (tujuh puluh lima persen). 5 (lima) responden atau sebesar 12.5% (dua belas koma lima persen) menjawab sangat setuju, 4 (empat) responden atau sebesar 10% (sepuluh persen) memberikan jawaban netral dan 1 (satu) responden atau sebesar 2.5% (dua koma lima persen) memberikan jawaban tidak setuju. Total keseluruhan mean yang didapat item X2.1 yakni sebesar 3.98 (tiga koma sembilan puluh delapan), hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden setuju dengan pernyataan pada item X2.1 yaitu Fitur – fitur dalam sistem *e-registration* mudah dimengerti.

Sebagian besar responden memberikan jawaban setuju pada pernyataan item X2.2 “Petunjuk pengisian sistem *e-registration* lengkap” yaitu sebesar 27 (dua puluh tujuh) responden atau sebesar 67.5% (enam puluh tujuh koma lima persen). Responden yang memberikan jawaban netral yaitu sebanyak 7 (tujuh) responden atau sebesar 17.5% (tujuh belas koma lima persen) dan 6 (enam) responden atau sebesar 15% (lima belas persen) memberikan jawaban sangat setuju. Total keseluruhan yang didapat mean item X2.2 yakni sebesar 3.98 (tiga koma sembilan puluh delapan), hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden setuju dengan pernyataan

pada item X2.2 bahwa dengan Petunjuk pengisian sistem *e-registration* lengkap.

Pada pernyataan item X2.3 “Konten yang terdapat dalam sistem *e-registration* mudah dimengerti” sebagian besar responden memberikan jawaban setuju yaitu sebesar 25 (dua puluh lima) responden atau sebesar 62.5% (enam puluh dua koma lima persen). Responden yang memberikan jawaban netral yaitu sebanyak 9 (sembilan) responden atau sebesar 22.5% (dua puluh dua koma lima persen), 5 (lima) responden atau sebesar 12.5% (dua belas koma lima persen) memberikan jawaban sangat setuju dan 1 (satu) responden atau sebesar 2.5% (dua koma lima persen) memberikan jawaban tidak setuju. Total keseluruhan yang didapat mean item X2.3 yakni sebesar 3.85 (tiga koma delapan puluh lima), hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden setuju dengan pernyataan pada item X2.3 bahwa dengan Konten yang terdapat dalam sistem *e-registration* mudah dimengerti.

Pada pernyataan item X2.4 “Sistem *e-registration* dapat diakses dimana saja” sebagian besar responden memberikan jawaban setuju yaitu sebesar 24 (dua puluh empat) responden atau sebesar 60% (enam puluh persen). Responden yang memberikan jawaban sangat setuju yaitu sebanyak 9 (sembilan) responden atau sebesar 22.5% (dua puluh dua koma lima persen) dan 7 (tujuh) responden atau sebesar 17.5% (tujuh belas koma lima persen) memberikan jawaban netral. Total keseluruhan yang didapat mean item X2.4 yakni sebesar 4.05 (empat koma nol lima), hal ini

menunjukkan bahwa sebagian besar responden setuju dengan pernyataan pada item X2.4 bahwa dengan Sistem *e-registration* dapat diakses dimana saja.

Pada pernyataan item X2.5 “Sistem *e-registration* dapat diakses dengan mudah” sebagian besar responden memberikan jawaban setuju yaitu sebesar 27 (dua puluh tujuh) responden atau sebesar 67.5% (enam puluh tujuh koma lima persen). Responden yang memberikan jawaban sangat setuju yaitu sebanyak 8 (delapan) responden atau sebesar 20% (dua puluh persen), 4 (empat) responden atau sebesar 10% (sepuluh persen) memberikan jawaban netral dan 1 (satu) responden atau sebesar 2.5% (dua koma lima persen) memberikan jawaban tidak setuju. Total keseluruhan yang didapat mean item X2.5 yakni sebesar 4.05 (empat koma nol lima), hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden setuju dengan pernyataan pada item X2.5 bahwa dengan Sistem *e-registration* dapat diakses dengan mudah.

Pada pernyataan item X2.6 “Prosedur pengoperasian sistem *e-registration* mudah digunakan” sebagian besar responden memberikan jawaban setuju yaitu sebesar 23 (dua puluh tiga) responden atau sebesar 57.5% (lima puluh tujuh koma lima persen). Responden yang memberikan jawaban netral dan sangat setuju yaitu sebanyak 8 (delapan) responden atau sebesar 20% (dua puluh persen) serta 1 (satu) responden atau sebesar 2.5% (dua koma lima persen) memberikan jawaban tidak setuju. Total keseluruhan yang didapat mean item X2.6 yakni sebesar 3.95 (tiga koma

sembilan puluh lima), hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden setuju dengan pernyataan pada item X2.6 bahwa dengan Prosedur pengoperasian sistem *e-registration* mudah digunakan.

Pada pernyataan item X2.7 “Sistem *e-registration* memudahkan Pendaftaran Nomor Pokok Wajib Pajak” sebagian besar responden memberikan jawaban setuju yaitu sebesar 28 (dua puluh delapan) responden atau sebesar 70% (tujuh puluh persen). Responden yang memberikan jawaban sangat setuju yaitu sebanyak 6 (enam) responden atau sebesar 15% (lima belas persen), 5 (lima) responden atau sebesar 12.5% (dua belas koma lima persen) memberikan jawaban netral dan 1 (satu) responden atau sebesar 2.5% (dua koma lima persen) memberikan jawaban tidak setuju. Total keseluruhan yang didapat mean item X2.7 yakni sebesar 3.98 (tiga koma sembilan puluh delapan), hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden setuju dengan pernyataan pada item X2.7 bahwa dengan sistem *e-registration* memudahkan Pendaftaran Nomor Pokok Wajib Pajak

### c. Variabel Kerumitan (X<sub>3</sub>)

Terdapat 3 (tiga) item pernyataan dalam Variabel Kerumitan (X<sub>3</sub>) yang diberikan kepada responden untuk dijawab pada saat penelitian. Jawaban dari responden tersebut dapat dilihat pada tabel 4.10 berikut ini:

Keterangan:

X3.1 : Sistem *e-registration* menyita waktu saya dalam beraktivitas

X3.2 : Saya merasa sulit dalam menggunakan sistem *e-registration*

X3.3 : Saya merasa menggunakan sistem *e-registration* berbahaya bagi komputer dan data saya

**Tabel 4.10 Distribusi Frekuensi Jawaban Variabel Kerumitan (X<sub>3</sub>)**

	SS		S		N		TS		STS		Jumlah		Mean
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
X3.1	3	7.5	7	17.5	15	37.5	15	37.5	0	0	40	100	2.95
X3.2	2	5	8	20	17	42.5	13	32.5	0	0	40	100	2.98
X3.3	2	5	6	15	14	35	17	42.5	1	2.5	40	100	2.78

Sumber : Lampiran VI, data diolah Peneliti 2018

Berdasarkan pada tabel 4.10 diketahui bahwa jumlah responden yang menjawab item X3.1 sampai dengan X3.3 sebanyak 40 (empat puluh) responden atau dengan presentase 100% (seratus persen). Sebagian besar responden memberikan respon netral dan tidak setuju pada pernyataan item X3.1 “Sistem *e-registration* menyita waktu saya dalam beraktivitas” yaitu masing – masing sebesar 15 (lima belas) responden atau persentase 37.5% (tiga puluh tujuh koma lima persen). 7 (tujuh) responden atau sebesar 17.5% (tujuh belas koma lima persen) menjawab setuju dan 3 (tiga) responden atau sebesar 7.5% (tujuh koma lima persen) memberikan jawaban sangat setuju. Total keseluruhan mean yang didapat item X3.1 yakni sebesar 2.95 (dua koma sembilan puluh lima), hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden ragu-ragu dengan pernyataan pada item X3.1 yaitu Sistem *e-registration* menyita waktu saya dalam beraktivitas.

Sebagian besar responden memberikan jawaban netral pada pernyataan item X3.2 “Saya merasa sulit dalam menggunakan sistem *e-registration*” yaitu sebesar 17 (tujuh belas) responden atau sebesar 42.5% (empat puluh dua koma lima persen). Responden yang memberikan jawaban tidak setuju yaitu sebanyak 13 (tiga belas) responden atau sebesar 32.5% (tiga puluh dua koma lima persen), 8 (delapan) responden atau sebesar 20% (dua puluh

persen) memberikan jawaban setuju dan 2 (dua) responden atau sebesar 5% (lima persen) memberikan jawaban sangat setuju. Total keseluruhan yang didapat mean item X3.2 yakni sebesar 2.98 (dua koma sembilan puluh delapan), hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden ragu-ragu dengan pernyataan pada item X3.2 yakni saya merasa sulit dalam menggunakan sistem *e-registration*.

Pada item X3.3 “Saya merasa menggunakan sistem *e-registration* berbahaya bagi komputer dan data saya” sebagian besar responden memberikan jawaban tidak setuju yaitu sebesar 17 (tujuh belas) responden atau sebesar 42.5% (empat puluh dua koma lima persen). Responden yang memberikan jawaban netral yaitu sebanyak 14 (empat belas) responden atau sebesar 35% (tiga puluh lima persen), 6 (enam) responden atau sebesar 15% (lima belas persen) memberikan jawaban setuju, 2 (dua) responden atau sebesar 5% (lima persen) memberikan jawaban sangat setuju dan 1 (satu) responden atau sebesar 2.5% (dua koma lima persen) memberikan jawaban sangat tidak setuju. Total keseluruhan yang didapat mean item X3.3 yakni sebesar 2.78 (dua koma tujuh puluh delapan), hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden ragu-ragu dengan pernyataan pada item X3.3 yakni Saya merasa menggunakan sistem *e-registration* berbahaya bagi komputer dan data saya.

#### **d. Variabel Minat Penggunaan (Y)**

Terdapat 4 (empat) item pernyataan dalam Variabel Minat Penggunaan (Y) yang diberikan kepada responden untuk dijawab pada saat penelitian

dilakukan. Jawaban dari responden tersebut dapat dilihat pada tabel 4.11 berikut ini:

**Tabel 4.11 Distribusi Frekuensi Jawaban Variabel Minat Penggunaan (Y)**

	SS		S		N		TS		STS		Jumlah		Mean
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
Y1.1	6	15	22	55	12	30	0	0	0	0	40	100	3.85
Y1.2	7	17.5	18	45	13	32.5	2	5	0	0	40	100	3.75
Y1.3	11	27.5	20	50	7	17.5	2	5	0	0	40	100	4.00
Y1.4	13	32.5	24	60	3	7.5	0	0	0	0	40	100	4.25

Sumber : Lampiran, data Primer diolah Peneliti 2018

Keterangan:

Y1.1 : Sistem *e-registration* akan digunakan

Y1.2 : Sistem *e-registration* cenderung akan digunakan

Y1.3 : Sistem *e-registration* akan diprediksi digunakan di masa depan

Y1.4 : Sistem *e-registration* direkomendasikan untuk digunakan

Berdasarkan pada tabel diketahui bahwa jumlah responden yang menjawab item Y1.1 sampai dengan Y1.4 sebanyak 40 (empat puluh) responden atau dengan presentase 100% (seratus persen). Sebagian besar responden memberikan respon setuju pada pernyataan item X3.1 “Sistem *e-registration* akan digunakan” yaitu sebesar 22 (dua puluh dua) responden atau persentase 55% (lima puluh lima persen). 12 (dua belas) responden atau sebesar 30% (tiga puluh persen) menjawab netral dan 6 (enam) responden atau sebesar 15% (lima belas persen) memberikan jawaban sangat setuju. Total keseluruhan mean yang didapat item Y1.1 yakni sebesar 3.85 (tiga koma delapan puluh lima), hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden setuju dengan pernyataan pada item Y1.1 yaitu Sistem *e-registration* akan digunakan.

Sebagian besar responden memberikan jawaban setuju pada pernyataan item Y1.2 “Sistem *e-registration* cenderung akan digunakan” yaitu sebesar 18 (tujuh belas) responden atau sebesar 45% (empat puluh lima persen). Responden yang memberikan jawaban netral yaitu sebanyak 13 (tiga belas) responden atau sebesar 32.5% (tiga puluh dua koma lima persen), 7 (tujuh) responden atau sebesar 17.5% (tujuh belas koma lima persen) memberikan jawaban sangat setuju dan 2 (dua) responden atau sebesar 5% (lima persen) memberikan jawaban tidak setuju. Total keseluruhan yang didapat mean item Y1.2 yakni sebesar 3.75 (tiga koma tujuh puluh lima), hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden setuju dengan pernyataan pada item Y1.2 yakni Sistem *e-registration* cenderung akan digunakan.

Pada pernyataan item Y1.3 “Sistem *e-registration* akan diprediksi digunakan di masa depan” sebagian besar responden memberikan jawaban setuju yaitu sebesar 20 (dua puluh) responden atau sebesar 50% (lima puluh persen). Responden yang memberikan jawaban sangat setuju yaitu sebanyak 11 (sebelas) responden atau sebesar 27.5% (dua puluh tujuh koma lima persen), 7 (tujuh) responden atau sebesar 17.5% (tujuh belas koma lima persen) memberikan jawaban netral dan 2 (dua) responden atau sebesar 5% (lima persen) memberikan jawaban tidak setuju. Total keseluruhan yang didapat mean item Y1.3 yakni sebesar 4.00 (empat koma nol nol), hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden setuju dengan pernyataan pada item Y1.3 yakni Sistem *e-registration* akan diprediksi digunakan di masa depan.



Sebagian besar responden memberikan jawaban setuju pada pernyataan item Y1.4 “Sistem *e-registration* direkomendasikan untuk digunakan” yaitu sebesar 24 (dua puluh empat) responden atau sebesar 60% (enam puluh persen). Responden yang memberikan jawaban sangat setuju yaitu sebanyak 13 (tiga belas) responden atau sebesar 32.5% (tiga puluh dua koma lima persen) dan 3 (tiga) responden atau sebesar 7.5% (tujuh koma lima persen) memberikan jawaban netral. Total keseluruhan yang didapat mean item Y1.4 yakni sebesar 4.25 (empat koma dua puluh lima), hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden sangat setuju dengan pernyataan pada item Y1.4 yakni Sistem *e-registration* direkomendasikan untuk digunakan.

## **2. Analisis Data**

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

Tujuan dilakukan uji asumsi klasik yaitu untuk memberikan kepastian bahwa persamaan regresi yang didapatkan memiliki ketepatan dalam estimasi, tidak bias dan konsisten. Pada penelitian ini menggunakan 3 (tiga) Uji Asumsi Klasik yaitu Uji Normalitas, Uji Multikolinearitas dan Uji Heteroskedastisitas.

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

Uji normalitas bertujuan untuk mengetahui suatu distribusi data variabel dependen dan variabel independen akan terdistribusi normal atau tidak normal. Metode uji normalitas yang digunakan dalam

penelitian ini yaitu uji statistik non-parametrik *One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test* dengan hasil pada tabel 4.12 berikut ini :

**Tabel 4.12 Uji Normalitas  
One-Sample Kolmogorof-Smirnov Test**

		Unstandardiz ed Residual
N		40
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.78998397
Most Extreme Differences	Absolute	.125
	Positive	.119
	Negative	-.125
Test Statistic		.125
Asymp Sig	(2-tailed)	.115 <sup>c</sup>

- Test distribution is normal
- Calculated from data
- Lilliefors Significance Correction

*Sumber : Lampiran VII, data primer diolah Peneliti 2018*

Berdasarkan hasil uji normalitas yang telah dilakukan peneliti dengan menggunakan software SPSS versi 23.0, diperoleh nilai signifikansi sebesar 0.115 (nol koma seratus lima belas). Asumsi normalitas pada penelitian ini terpenuhi karena nilai signifikansi *Kolmogorof-Smirnov* lebih besar dari alpha yaitu 0,05 (nol koma nol lima).

## 2) Uji Multikolinearitas

Uji Multikolinearitas bertujuan untuk mengetahui hubungan antara variabel bebas atau variabel independen terjadi saling berkorelasi atau tidak satu variabel dengan variabel lainnya. Metode uji multikolinearitas dalam penelitian ini yaitu dengan nilai *Variance Inflation Factor* (VIF) masing-masing dari variabel independen. Jika nilai VIF < 10 (VIF kurang dari sepuluh) maka tidak terjadi gejala multikolinearitas antara variabel independen, dan sebaliknya jika nilai

VIF > 10 (VIF lebih dari sepuluh) maka terjadi gejala multikolinearitas antara variabel independen. Hasil uji multikolinearitas sebagai berikut:

**Tabel 4.13 Hasil Uji Multikolinearitas**  
Coefficients

Model	Unstandardized Coefficients		Unstandardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	1.318	2.944		.448	.657		
X1	.229	.127	.266	1.807	.079	.732	1.366
X2	.299	.101	.457	2.969	.005	.670	1.493
X3	.051	.135	.050	.373	.711	.867	1.153

a. Dependent Variable: Y

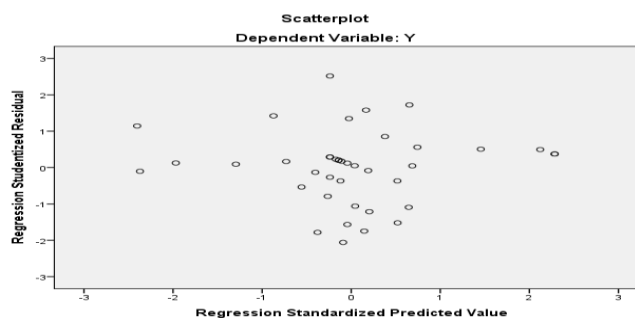
Sumber : Lampiran VII., data primer diolah Peneliti 2018

Berdasarkan tabel 4.13 diketahui bahwa *Variance Inflation Factor* (VIF) untuk variabel Persepsi Kegunaan ( $X_1$ ) yaitu 1.366 (satu koma tiga ratus enam puluh enam), variabel Persepsi Kemudahan ( $X_2$ ) yaitu 1.493 (satu koma empat ratus sembilan puluh tiga) dan Persepsi Kerumitan ( $X_3$ ) yaitu 1.153 (satu koma seratus lima puluh tiga), sehingga ketiga variabel dalam penelitian ini nilai VIF lebih kecil dari 10 (sepuluh). Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa dalam penelitian ini tidak terjadi multikolinearitas diantara variabel bebas atau variabel independen.

### 3) Uji Heteroskedastisitas

Uji Heteroskedastisitas bertujuan menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain (Ghozali,2016:134). Cara untuk mendeteksi ada atau tidaknya heteroskedastisitas dalam penelitian ini yaitu dengan

melihat grafik Scatterplot antara nilai prediksi variabel dependen yaitu ZPRED dengan residualnya SRESID. Berikut ini gambar 4.3 merupakan hasil uji heteroskedastisitas :



**Gambar 4.3 Hasil Uji Heteroskedastisitas**  
*Sumber : Lampiran VII, data primer diolah 2018*

Berdasarkan gambar 4.3 diatas yang diperoleh dari hasil uji heteroskedastisitas menggunakan *software* SPSS versi 23.0, dapat dilihat bahwa titik-titik menyebar di atas dan dibawah angka 0 (nol) pada sumbu Y. Maka dapat disimpulkan dalam penelitian ini tidak terjadi heteroskedastisitas.

#### **b. Analisis Regresi Linier Berganda**

Analisis Regresi Linier Berganda adalah analisis yang digunakan untuk menghitung pengaruh variabel independen (X) dalam penelitian ini yaitu variabel Persepsi Kegunaan ( $X_1$ ), Persepsi Kemudahan ( $X_2$ ) dan Persepsi Kerumitan ( $X_3$ ) dengan variabel dependen yaitu variabel Minat Penggunaan (Y). Berikut ini pada tabel 4.12 merupakan hasil dari model regresi linear dengan menggunakan *software* SPSS versi 23.0 :

**Tabel 4.14 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda  
coefficient**

Model	Unstandardized Coefficients		Unstandardized Coefficients	t	Sig
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	1.318	2.944		.448	.657
X1	.229	.127	.266	1807	.079
X2	.299	.101	.457	2.969	.005
X3	.051	.135	.050	.373	.711

a. Dependent Variable: Y

*Sumber : Lampiran VII, data primer diolah 2018*

Berdasarkan tabel 4.12 diatas terdapat hubungan variabel independen dan dependen maka didapatkan persamaan regresi sebagai berikut :

$$Y = 1.318 + 0,229X_1 + 0,299X_2 + 0,051X_3$$

Dimana :

Y = Minat Penggunaan

X<sub>1</sub> = Persepsi Kegunaan

X<sub>2</sub> = Persepsi Kemudahan

X<sub>3</sub> = Persepsi Kerumitan

Interpretasi Hasil dari persamaan regresi sebagai berikut :

- 1) Nilai konstanta adalah sebesar 1.318 (satu koma tiga ratus delapan belas). Hal ini berarti bahwa nilai variabel Y (Minat Penggunaan) sebesar 1.318 (satu koma tiga ratus delapan belas), jika nilai variabel X<sub>1</sub> (Persepsi Kegunaan), X<sub>2</sub> (Persepsi Kemudahan) dan X<sub>3</sub> (Persepsi Kerumitan) tidak terjadi perubahan.
- 2) Nilai koefisien regresi variabel Persepsi Kegunaan (X<sub>1</sub>) adalah sebesar 0,229 (nol koma dua ratus dua puluh Sembilan). Hal ini

berarti bahwa setiap kenaikan 1 (satu) satuan persepsi kegunaan maka akan meningkatkan variabel minat penggunaan sistem *e-registration* sebesar 0.229 (nol koma dua ratus dua puluh Sembilan) dengan asumsi variabel tetap.

- 3) Nilai koefisien regresi variabel Persepsi Kemudahan ( $X_2$ ) adalah sebesar 0,299 (nol koma dua ratus sembilan puluh sembilan). Hal ini berarti bahwa setiap kenaikan 1 (satu) satuan persepsi kemudahan maka akan meningkatkan variabel minat penggunaan sistem *e-registration* sebesar 0.299 dengan asumsi variabel tetap.
- 4) Nilai koefisien regresi variabel Persepsi Kerumitan ( $X_3$ ) adalah sebesar 0,051 (nol koma nol lima puluh satu). Hal ini berarti bahwa setiap kenaikan 1 (satu) satuan persepsi kegunaan maka akan meningkatkan variabel minat penggunaan sistem *e-registration* sebesar 0.051 (nol koma nol lima puluh satu) dengan asumsi variabel tetap.

### 3. Uji Hipotesis

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

Koefisien determinasi ( $R^2$ ) bertujuan untuk mengukur seberapa besar pengaruh variabel independen (X) secara keseluruhan yang dalam penelitian ini adalah variabel Persepsi Kegunaan ( $X_1$ ), Persepsi Kemudahan ( $X_2$ ) dan Persepsi Kerumitan ( $X_3$ ) terhadap variabel dependen (Y) yaitu variabel Minat Penggunaan.

Nilai koefisien korelasi ditunjukkan dengan angka 0 (nol) sampai dengan angka 1 (satu). Jika korelasi determinasi menunjukkan angka 0 (nol) maka variabel bebas tidak mempengaruhi variabel terikat, tetapi jika koefisien determinasi ( $R^2$ ) mendekati angka 1 (satu) maka variabel bebas semakin mempengaruhi variabel terikat.

**Tabel 4.15 Hasil Uji Koefisien Determinasi**

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.655 <sup>a</sup>	.430	.382	1.863

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

*Sumber : Lampiran VII, data primer diolah 2018*

Berdasarkan pada tabel 4.15 diatas, menunjukkan bahwa besarnya koefisien determinasi ( $R^2$ ) yaitu 0,430 (nol koma empat ratus tiga puluh) atau sama dengan 43% (empat puluh tiga persen). Berdasarkan hasil tersebut maka dapat diketahui bahwa variabel Y yaitu variabel minat penggunaan dipengaruhi sebesar 43% (empat puluh tiga persen) oleh variabel bebas (X) yang dalam penelitian ini yaitu variabel Persepsi Kegunaan ( $X_1$ ), Persepsi Kemudahan ( $X_2$ ), dan Persepsi Kerumitan ( $X_3$ ). Angka sebesar 57% (lima puluh tujuh persen) sisanya dipengaruhi oleh variabel lain diluar model regresi dalam penelitian ini.

#### **b. Uji Signifikansi Parameter (Uji Statistik t)**

Uji Signifikansi Paramater (Uji Statistik t) digunakan untuk mengetahui tingkat signifikansi pengaruh dari masing-masing variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y). Dalam penelitian ini yaitu untuk mengetahui pengaruh variabel persepsi kegunaan ( $X_1$ ), Persepsi Kemudahan ( $X_2$ ) dan

Persepsi Kerumitan ( $X_3$ ) sebagai variabel bebas terhadap variabel terikat yaitu Minat Penggunaan ( $Y$ ). Rumusan hipotesis pada uji statistik  $t$  sebagai berikut :

$H_0$  : Setiap variabel bebas tidak mempengaruhi variabel terikat

$H_1$  : Setiap variabel bebas mempengaruhi variabel terikat

Uji signifikansi parameter (uji statistik  $t$ ) dilakukan dengan cara membandingkan besarnya nilai  $t_{hitung}$  dengan  $t_{tabel}$ . Jika  $t_{hitung} > t_{tabel}$  , maka  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima. Selain itu, pengujian juga dapat dilakukan dengan membandingkan nilai signifikansi. Jika signifikansi  $< 0,05$  (kurang dari nol koma nol lima) maka  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima, dan sebaliknya jika signifikansi  $> 0,05$  (lebih dari nol koma nol lima) maka  $H_0$  diterima dan  $H_1$  ditolak. Berikut ini tabel 4.16 merupakan hasil dari uji  $t$  dengan menggunakan *software* SPSS versi 23.0 :

**Tabel 4.16 Hasil Uji Signifikansi Parameter (Uji  $t$ )**

Coefficients <sup>a</sup>					
Model	Unstandardized Coefficients		Unstandardized Coefficients	t	Sig
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	1.318	2.944		.448	.657
X1	.229	.127	.266	1807	.079
X2	.299	.101	.457	2.969	.005
X3	.051	.135	.050	.373	.711

a. Dependent Variable: Y

Sumber : Lampiran VII, data primer diolah 2018

Berdasarkan hasil yang diperoleh pada tabel 4.16 diatas, maka pengujian hipotesis masing – masing variabel sebagai berikut :



a) Uji Parsial Variabel Persepsi Kegunaan ( $X_1$ ) Terhadap Minat Penggunaan (Y)

Besarnya nilai signifikansi yang diperoleh variabel Persepsi Kegunaan pada penelitian ini adalah sebesar 0.079 (nol koma nol tujuh puluh sembilan) yang berarti nilai signifikansi variabel Persepsi Kegunaan ( $X_1$ ) > 0,05. Berdasarkan perhitungan tersebut maka  $H_0$  diterima dan  $H_1$  ditolak, sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel Persepsi Kegunaan ( $X_1$ ) berpengaruh positif tidak signifikan terhadap variabel Minat Penggunaan (Y). Pengaruh selain 0.079 tidak dilakukan dan bukan merupakan variabel yang diteliti dalam penelitian ini.

b) Uji Parsial Variabel Persepsi Kemudahan ( $X_2$ ) Terhadap Minat Penggunaan (Y)

Besarnya nilai signifikansi yang diperoleh variabel Persepsi Kemudahan pada penelitian ini adalah sebesar 0.005 (nol koma nol nol lima) yang berarti nilai signifikansi variabel Persepsi Kemudahan ( $X_2$ ) < 0,05. Berdasarkan perhitungan tersebut maka  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima, sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel Persepsi Kemudahan ( $X_2$ ) berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel Minat Penggunaan (Y). Pengaruh selain 0.005 tidak dilakukan dan bukan merupakan variabel yang diteliti dalam penelitian ini.

c) Uji Parsial Variabel Persepsi Kerumitan ( $X_3$ ) Terhadap Minat Penggunaan (Y)

Besarnya nilai signifikansi yang diperoleh variabel Persepsi Kerumitan pada penelitian ini adalah sebesar 0.711 (nol koma tujuh ratus sebelas) yang berarti nilai signifikansi variabel Persepsi Kerumitan ( $X_3$ ) > 0,05. Berdasarkan perhitungan tersebut maka  $H_0$  diterima dan  $H_1$  ditolak, sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel Persepsi Kerumitan ( $X_3$ ) berpengaruh positif tidak signifikan terhadap variabel Minat Penggunaan (Y). Pengaruh selain 0.711 tidak dilakukan dan bukan merupakan variabel yang diteliti dalam penelitian ini.

d) Uji Parsial Konstanta Terhadap Minat Penggunaan (Y)

Besarnya nilai signifikansi konstanta yang diperoleh pada penelitian ini adalah sebesar 0.657 (nol koma enam ratus lima puluh tujuh) yang berarti nilai signifikansi konstanta constant > 0,05. Berdasarkan perhitungan tersebut maka  $H_0$  diterima dan  $H_1$  ditolak, sehingga dapat disimpulkan bahwa konstanta berpengaruh positif tidak signifikan terhadap variabel Minat Penggunaan (Y). Pengaruh selain 0.657 tidak dilakukan dan bukan merupakan variabel yang diteliti dalam penelitian ini.

**c. Uji Signifikasi Simultan (Uji Statistik f)**

Uji signifikansi simultan (uji f) adalah pengujian yang digunakan

untuk mengetahui pengaruh variabel bebas (X) yang dalam penelitian ini Persepsi Kegunaan ( $X_1$ ), Persepsi Kemudahan ( $X_2$ ) dan Persepsi Kerumitan ( $X_3$ ) secara bersama-sama terhadap variabel terikat yaitu variabel Minat Penggunaan (Y). Rumusan hipotesis pada uji f adalah sebagai berikut:

H0: Seluruh variabel bebas tidak mempengaruhi variabel terikat

H1: Seluruh variabel bebas mempengaruhi variabel terikat

Ketentuan pengambilan keputusan untuk pengujian hipotesis adalah dengan membandingkan nilai  $F_{hitung}$  dengan nilai  $F_{tabel}$ , atau juga dapat dengan membandingkan nilai signifikansi (probabilitas) dengan batas tingkat kesalahan pengambilan keputusan ( $\alpha$ ) yaitu sebesar 5% (lima persen) atau 0,05 (nol koma nol lima). Jika signifikansi < 0,05 (nol koma nol lima) maka  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima, tetapi jika signifikansi > 0,05 (lebih dari nol koma nol lima) maka  $H_0$  diterima dan  $H_1$  ditolak. Berikut ini pada tabel 4.17 merupakan hasil uji f dengan menggunakan *software* SPSS versi 23.0 :

**Tabel 4.17 Hasil Uji Signifikansi Simultan (uji f)**

ANOVA <sup>a</sup>					
Model	Sum of Squares	Of	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	94.142	3	31.381	9.041	.000 <sup>b</sup>
Residual	124.958	36	3471		
Total	219.100	39			

a. Dependent Variable: Y

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

Sumber : Lampiran VII, data primer diolah peneliti 2018

Berdasarkan tabel 4.17 diatas, dapat diketahui bahwa nilai signifikansi yang diperoleh dalam penelitian ini adalah sebesar 0,000 yang berarti nilai signifikansi yang diperoleh  $< 0,05$  (kurang dari nol koma nol lima). Hasil uji f ini dapat disimpulkan bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima. Dengan demikian, variabel Persepsi Kegunaan ( $X_1$ ), variabel Persepsi Kemudahan ( $X_2$ ), dan variabel Kerumitan ( $X_3$ ) secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel Minat Penggunaan ( $Y$ ). Pengaruh selain 0.000 tidak dilakukan dan bukan merupakan variabel yang diteliti dalam penelitian ini.

#### **D. Pembahasan**

Sistem *e-registration* merupakan sebuah sistem dalam bidang perpajakan yang dibuat dengan memanfaatkan teknologi informasi. Tujuan teknologi informasi adalah untuk memecahkan suatu masalah, membuka kreativitas, meningkatkan efektivitas dan efisiensi dalam melakukan pekerjaan (Sutarman,2009). Sistem *e-registration* sendiri berfungsi untuk memberikan kemudahan kepada Subjek Pajak untuk pendaftaran Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP). Minat Subjek Pajak untuk menggunakan sistem *e-registration* dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor. Faktor yang mempengaruhi minat dalam menggunakan suatu teknologi informasi adalah faktor persepsi kegunaan, persepsi kemudahan dan persepsi kerumitan.

Davis (1989) menyatakan persepsi kegunaan adalah derajat kepercayaan seseorang bahwa dengan menggunakan suatu sistem tertentu maka akan meningkatkan kinerjanya, dan persepsi kemudahan adalah tingkat dimana

seseorang meyakini bahwa penggunaan sebuah sistem relatif tidak memerlukan usaha. Davis (1989) dan Igbaria et al. (1996) mengukur kerumitan ini dalam bentuk waktu yang dihabiskan untuk melakukan tugas-tugas, integrasi dari hasil komputer ke dalam pekerjaan yang sedang dilakukan.

Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Malang Utara, dapat dilihat bahwa Persepsi Kegunaan secara parsial (individu) tidak mempengaruhi minat Wajib Pajak untuk menggunakan sistem *e-registration*. Hal tersebut dapat dibuktikan dengan nilai signifikansi pada uji t yang lebih tinggi dari batasan signifikansi sehingga dapat dikatakan bahwa variabel persepsi kegunaan berpengaruh positif tidak signifikan terhadap minat penggunaan sistem *e-registration*. Hal ini berarti semakin Wajib Pajak menganggap sistem tidak berguna yang dalam hal ini adalah sistem *e-registration* maka akan semakin rendah juga minat Wajib Pajak (WP) untuk menggunakan sistem *e-registration* dalam pendaftaran Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP).

Persepsi Kegunaan yang rendah tersebut akan dapat mempengaruhi seseorang tidak menerima dan tidak menggunakan sistem teknologi informasi karena dianggap tidak memberikan manfaat terhadap peningkatan performa kinerja. Davis (1989) berpendapat bahwa hubungan persepsi kegunaan terhadap minat sejatinya lebih kuat jika dibandingkan dengan faktor lainnya. Secara teori sistem berguna tetapi menurut hasil yang diperoleh pada saat pengujian sistem *e-registration* tidak berguna untuk pendaftaran Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP).

Dalam konteks yang berbeda, hasil pada penelitian ini konsisten dengan penelitian yang dilakukan Dyanrosi (2015) yang membuktikan bahwa persepsi

kegunaan berpengaruh positif tidak signifikan terhadap minat perilaku untuk menggunakan *e-filing*, wajib pajak orang pribadi menilai *e-filing* telah memberikan keuntungan bagi wajib pajak dalam melaporkan pajaknya namun tidak mempengaruhi minat perilaku untuk menggunakan. Tetapi hasil pada penelitian ini tidak konsisten dengan penelitian yang dilakukan oleh Sinaga (2017) yang menyatakan bahwa persepsi kegunaan berpengaruh secara signifikan terhadap minat untuk menggunakan sistem *e-filing*.

Persepsi Kemudahan secara parsial (individu) mempengaruhi minat Wajib Pajak (WP) untuk menggunakan sistem *e-registration*. Hal tersebut dapat dilihat dengan perolehan nilai koefisien regresi variabel persepsi kemudahan yang bernilai positif terhadap minat penggunaan sistem *e-registration*. Hal tersebut dapat dibuktikan dengan nilai signifikansi pada uji t yang lebih rendah dari batasan signifikansi sehingga dapat dikatakan bahwa variabel persepsi kemudahan berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat penggunaan sistem *e-registration*. Hal ini berarti semakin Wajib Pajak (WP) menganggap sistem mudah yang dalam hal ini adalah sistem *e-registration* maka akan semakin tinggi juga minat Wajib Pajak (WP) untuk menggunakan sistem *e-registration* dalam pendaftaran Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP).

Davis (1989) mengatakan suatu sistem dianggap berkualitas apabila sistem tersebut dirancang untuk memenuhi kepuasan pengguna melalui kemudahan dalam menggunakan sistem tersebut. Kemudahan yang dimaksud adalah kemudahan untuk mempelajari, memahami dan menggunakan sistem dalam hal ini adalah sistem *e-registrasion* yang berguna untuk pendaftaran Nomor Pokok Wajib Pajak

(NPWP) secara elektronik. Persepsi Kemudahan yang tinggi tersebut akan dapat mempengaruhi seseorang menerima dan menggunakan sistem teknologi informasi karena dianggap memberikan manfaat kemudahan terhadap peningkatan performa kinerja.

Dalam konteks yang berbeda, hasil pada penelitian ini konsisten dengan penelitian yang dilakukan Fawzia (2017) yang membuktikan bahwa persepsi kemudahan berpengaruh pada minat untuk menggunakan sistem *e-Tax* dan Dolorosa (2017) yang membuktikan bahwa persepsi kemudahan berpengaruh pada minat untuk menggunakan sistem *e-registration*.

Kerumitan secara parsial (individu) tidak mempengaruhi minat Wajib Pajak (WP) untuk menggunakan sistem *e-registration*. Hal tersebut dapat dibuktikan dengan nilai signifikansi pada uji t yang lebih tinggi dari batasan signifikansi sehingga dapat dikatakan bahwa variabel persepsi kerumitan berpengaruh positif tidak signifikan terhadap minat penggunaan sistem *e-registration*. Pada penelitian ini Wajib Pajak (WP) menganggap bahwa sistem rumit yang dalam hal ini adalah sistem *e-registration* maka akan semakin rendah juga minat Wajib Pajak (WP) untuk menggunakan sistem *e-registration* dalam pendaftaran Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP). Kerumitan yang rendah tersebut akan dapat mempengaruhi seseorang tidak menerima dan tidak menggunakan sistem teknologi informasi karena dianggap tidak memberikan manfaat terhadap peningkatan performa kinerja.

Dalam konteks yang berbeda, hasil pada penelitian ini konsisten dengan penelitian yang dilakukan Fawzia (2017) yang membuktikan bahwa kerumitan

tidak secara langsung mempengaruhi minat atau tidak minatnya wajib pajak dalam menggunakan sistem *e-Tax*.

Persepsi Kegunaan, Persepsi Kemudahan dan Kerumitan secara bersama – sama mempengaruhi minat Wajib Pajak (WP) untuk menggunakan sistem *e-registration*. Hal tersebut dapat dilihat dengan perolehan nilai koefisien regresi yang bernilai positif terhadap minat penggunaan sistem *e-registration*. Hal tersebut dapat dibuktikan dengan nilai signifikansi pada uji *f* yang lebih rendah dari batasan signifikansi sehingga dapat dikatakan bahwa variabel persepsi kegunaan, persepsi kemudahan dan kerumitan berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat penggunaan sistem *e-registration*. Hal lain yang dapat membuktikan adalah dengan melihat koefisien determinasi yang cukup tinggi yaitu sebesar 43% (empat puluh tiga persen).

Peneliti beranggapan bahwa rendahnya minat penggunaan sistem *e-registration* dikarenakan Wajib Pajak (WP) yang telah terbiasa dengan cara manual dalam melaksanakan administrasi perpajakannya. Faktor lain yang menyebabkan Wajib Pajak (WP) lebih memilih dengan cara manual karena Wajib Pajak (WP) merasa kesulitan dengan sistem sehingga Wajib Pajak (WP) merasa bingung untuk mengisikan atau tidak mengisikan petunjuk yang ada di sistem pendaftaran. Hal – hal lainnya adalah Wajib Pajak (WP) salah mengisi data atau input data pada sistem sehingga harus melakukan input ulang dengan sistem atau datang langsung ke Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Malang Utara untuk melengkapi lampiran dan datanya, sehingga Wajib Pajak (WP) lebih memilih untuk mengantar langsung lampiran dan datanya ke Kantor Pelayanan Pajak (KPP) terdaftar. Selain itu, Wajib



Pajak (WP) ditolak oleh petugas pajak dalam pendaftaran Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) dengan sistem karena tidak lengkap sehingga lebih memilih datang langsung ke kantor secara manual agar pendaftaran segera diproses oleh petugas pajak.

Teknologi informasi berguna tetapi tidak dipengaruhi oleh minat penggunaan sistem apabila masih ada pilihan secara manual terutama di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Malang Utara dalam hal ini adalah sistem *e-registration*. Terdapat faktor-faktor lain yang memungkinkan mempengaruhi minat Wajib Pajak (WP) untuk menggunakan sistem *e-registration* selain persepsi kegunaan, persepsi kemudahan dan kerumitan sebesar 57% (lima puluh tujuh persen). Faktor – Faktor lain yang menyebabkan rendahnya penggunaan sistem *e-registration*.

Penelitian yang dilakukan oleh Thompson et al., (1991) menemukan hasil penelitian bahwa kesesuaian tugas, faktor sosial memiliki hubungan positif kuat terhadap pemanfaatan PC (*Personal Computer*), sedangkan penelitian Venkatesh et al., (2003) menemukan hasil penelitian yaitu adanya hubungan positif signifikan ekspektasi kinerja, ekspektasi usaha dan faktor sosial terhadap minat pemanfaatan sistem informasi dan terdapat hubungan positif signifikan yaitu minat pemanfaatan sistem informasi dan kondisi yang memfasilitasi pemakai terhadap penggunaan sistem informasi.

Faktor-faktor lain yang menyebabkan rendahnya penggunaan sistem *e-registration* dalam pendaftaran Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) antara lain yaitu faktor sosial, faktor kebiasaan lingkungan dan faktor kondisi lain. Faktor sosial adalah tingkat dimana seseorang individu menganggap bahwa orang lain

meyakinkan dirinya untuk harus menggunakan sistem baru. Faktor sosial dapat dilihat dari kurangnya dukungan orang sekitar responden sehingga responden tidak menggunakan sistem *e-registration* meskipun responden merasa sistem berguna dan memberi kemudahan dalam pendaftaran Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP).

Faktor kebiasaan lingkungan dapat dikatakan sebagai faktor lain yang menyebabkan kurangnya penggunaan sistem *e-registration* oleh responden. Kebiasaan lingkungan merupakan hal-hal berulang yang menjadi kebiasaan di sekitar lingkungan responden yaitu responden melihat lingkungan terbiasa untuk memenuhi administrasi perpajakannya secara manual. Kebiasaan lingkungan akan mempengaruhi kebiasaan responden juga untuk enggan penggunaan sistem informasi dalam penelitian ini yaitu sistem *e-registration*, karena masih banyak yang melakukan pendaftaran secara manual.

Faktor selanjutnya yaitu faktor kondisi lain. Kondisi lain yang dimaksud adalah masih adanya pilihan untuk responden untuk melakukan pendaftaran Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) secara manual yaitu datang langsung ke Kantor Pelayanan Pajak yang membawahi alamat responden atau melakukan pendaftaran secara online dengan *e-registration*. Dengan adanya dua pilihan tersebut maka responden berfikir dalam mengambil keputusan untuk menggunakan sistem atau tidak menggunakan.