KEPUASAN PENGGUNA SISTEM INFORMASI DALAM *MANDATORY ENVIRONMENT*: PENGGUNAAN *E-BILLING*

(Studi Pada Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Malang Selatan)

SKRIPSI

Diajukan untuk Menempuh Gelar Sarjana
Pada Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya

KARINA ELMININGTIAS
NIM. 155030401111052

UNIVERSITAS BRAWIJAYA
FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
PROGRAM STUDI PERPAJAKAN
MALANG
2019

repository.ub.ac.id
UNIVERSITAS BRAWIJAYA

Motto

Karena Sesungguhnya Sesudah Kesulitan Itu Ada Kemudahan

(Q.S Al Insyirah: 5)

Untuk Mendapatkan Sesuatu yang Kau Inginkan Kau Harus Bersabar Dengan Sesuatu yang Kau Benci

(Imam Ghazali)

repository.ub.ac.id
UNIVERSITAS BRAWIJAYA

repository.ub.ac.id

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

Judul	: Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Dalam *Mandatory Environment:* Penggunaan E-Billing
Disusun oleh	: Karina Elminingtias
NIM	: 155030401111052
Fakultas	: Ilmu Administrasi
Jurusan	: Ilmu Administrasi Bisnis
Program Studi	: Administrasi Perpajakan

Malang, 04 April 2019

Komisi Pembimbing

Ketua

Brillyanes Sanawiri,SAB,MBA

NIP. 2021201832281001

UNIVERSITAS BRAWIJAYA

repository.ub.ac.id

TANDA PENGESAHAN SKRIPSI

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

Hari	: Senin
Tanggal	: 22 April 2019
Jam	: 13.00
Skripsi atas nama	: Karina Elminingtias (155030401111052)
Judul	: Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Dalam *Mandatory Environment:* Penggunaan *E-Billing*

Dan dinyatakan **LULUS**

MAJELIS PENGUJI

Ketua

Brillyanes Sanawiri, S.AB., M.BA
NIP. 2012018312281001

Anggota,

Heru Susilo, Drs,MA
NIP.19591210 198601 1 001

Anggota,

Rizki Yudhi Dewantara S.Sos., MPA
NIP. 19770502 200212 1 003

UNIVERSITAS BRAWIJAYA

repository.ub.ac.id

PERNYATAAN ORISIONALITAS SKRIPSI

Saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa sepanjang pengetahuan saya di dalam skripsi ini terkait 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 naskah ini dan disebut dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata di dalam naskah ini dapat dibuktikan secara jelas 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.29 Tahun 2003, Pasal 25 ayat 2 dan Pasal 70).

Malang, 8 April 2019

METERAI TEMPEL
B6A0AAFF827762677
6000
ENAM RIBU RUPIAH

Karina Elminingtias
NIM. 155030401111052

UNIVERSITAS BRAWIJAYA

repository.ub.ac.id

RINGKASAN

Karina Elminingtias,2019, Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Dalam *Mandatory Environment:* Penggunaan *e-Billing* (Studi Pada Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Malang Selatan, Brillyanes Sanawiri, SAB,MBA

Indonesia mulai mengembangkan teknologi informasi dan komunikasi. Penggunaan teknologi informasi dan komunikasi dalam pemerintahan bernama *e-Government.* Instansi pemerintahan yang mulai mengembangkan e-Government adalah Direktorat Jenderal Pajak (DJP) melalui reformasi perpajakan. Salah satu pilar penting dalam modernisasi pajak adalah perbaikan proses bisnis. Perbaikan proses bisnis dilaksanakan dengan dibukanya fasilitas *e-filling, e-payment,* dan *e-regisration.* DJP melakukan perluasan fungsional situs DJP dengan menambah fitur *e-Billing. e-Billing* adalah pembayaran pajak atau penyetoran pajak yang dilakukan melalui sistem elektronik.

e-Billing telah diterapkan sepenuhnya mulai 1 Juli 2016 sehingga masuk dalam lingkungan yang diwajibkan *(Mandatory Environment). Mandatory environment* berarti pengguna tidak memiliki kebebasan karena dipaksa oleh organisasi untuk menggunakan sistem informasi. Pada organisasi yang sudah menerapkan sistem dengan wajib maka untuk menentukan kesuksesan dalam penggunaan sistem yaitu dengan kepuasan pengguna. Technology Acceptance Model (TAM) merupakan alat yang dapat digunakan untuk meramalkan kepuasan.

Penelitian ini digunakan untuk mengetahui Kepuasaan pengguna sistem informasi dalam *(Mandatory Environment)* pada penggunaan *e-Billing* melalui pengaruh persepsi kemudahaan, persepsi kegunaan, dan keyakinan diri dalam penggunaan komputer.Penelitian ini menggunakan jenis penelitian explanatory dengan pendekatan kuantitatif. Objek penelitian ini adalah Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Malang Selatan. Data yang digunakan adalah data primer dengan menggunakan kuisioner. Penelitian ini menggunakan regresi linier berganda dengan sampel sebanyak 100 wajib pajak melalui metode *simple random sampling.*

Hasil dari penelitian ini adalah variabel persepsi kemudahaan, persepsi kegunaan, dan keyakinan diri dalam penggunaan komputer berpengaruh signifikan terhadap kepuasan wajib pajak dalam menggunakan *e-Billing.* Serta dari hasil analisis regresi linier berganda diperoleh variabel bebas mempunyai pengaruh yang signifikan secara simultan terhadap kepuasan wajib pajak dalam penggunaan *e-Billing.*

UNIVERSITAS BRAWIJAYA

repository.ub.ac.id

SUMMARY

Karina Elminingtias,2019, User Satisfaction of Information System in Mandatory Environment: E-Billing Application (Study to Individual Tax Payer on Tax Office Malang Selatan). Brillyanes Sanawiri, SAB,MBA.

Indonesia began to develop information and communication technology. The use of information and communication technology in government is called e-Government. Government agencies that have begun to develop e-Government are the Directorate General of Taxes (DGT) through tax reform. One of the important pillars in modernizing taxes is improving business processes. Business process improvements were carried out with the opening of e-filling facilities, e-payment, and e-regisration. DGT functionally expanded the DGT site by adding e-Billing features. e-Billing is the payment of taxes or deposits of taxes made through electronic systems.

e-Billing has been fully implemented from 1 July 2016 so that it is included in the mandatory environment. Mandatory environment means that users do not have freedom because they are forced by organizations to use information systems. Technology Acceptance Model (TAM) is a tool that can be used to predict satisfaction.

This research was used to determine the satisfaction of users of information systems in the Mandatory Environment on the use of e-Billing through the influence of perceptions of ease, perceived usefulness, and computer self-efficacy. This research use explanatory research with quantitative approach. The object of this research is individual tax payer in tax service office of Pratama Malang Selatan. The data used is primary data by using questionnaires. This research use double regression analysis test that involved 100 individual tax payer using simple random sampling.

The results of this study are the ease of perception , perceived usefulness, and computer self-efficacy use have a significant effect on taxpayer satisfaction in using e-Billing. the results of multiple linear regression analysis, the independent variables have a simultaneous significant effect on taxpayer satisfaction in the use of e-Billing

UNIVERSITAS BRAWIJAYA

Bissmilahirrohmanirrohim,

Dengan Rahmat Allah yang Maha Pengasih Lagi Maha Penyayang

Dengan ini saya persembahkan karya sederhana ini untuk Kedua Orang Tua, Kakak, dan Adik ku Tercinta.

repository.ub.ac.id
UNIVERSITAS BRAWIJAYA

repository.ub.ac.id

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan hidayahnya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul "Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Dalam *Mandatory Environment*: Penggunaan *e-Billing"*.

Skripsi ini merupakan tugas akhir yang diajukan untuk memenuhi syarat dalam memproleh gelar sarjana Ilmu Administrasi Perpajakan Pada Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malang. Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak akan terwujud tanpa adanya bantuan dan dorongan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada yang terhormat:

1. Bapak Prof. Dr. Bambang Supriyono, MS selaku dekan Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya
2. Bapak Dr. Drs. Mochammad Al Musadieq, MBA selaku Ketua Jurusan Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya
3. Ibu Dr. Saparila Worokinasih, S.Sos, M.Si selaku Ketua Program Studi Administrasi Perpajakan Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya
4. Bapak Brillyanes Sanawiri,SAB, MBA selaku pembimbing skripsi yang telah menyediakan waktunya untuk membimbing dan mengarahkan penulis
5. Seluruh dosen Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya yang telah memberikan ilmu kepada peneliti dari semester I – VIII
6. Kepala KPP Pratama Malang Selatan yang telah memberikan kesempatan kepada peneliti untuk melakukan penelitian di KPP Pratama Malang Selatan

UNIVERSITAS BRAWIJAYA

7. Seluruh Responden atas kesediannya untuk mengisi kuisioner karena tanpa bantuan para Responden penelitian ini tidak akan dapat berhasil
8. Kedua Orangtua yang selalu mendoakan, memberikan kasih sayang, dukungan moril yang tak terhingga. Tak lupa untuk Kakak dan Adik ku yang selalu memberikan semangat dan dorongan
9. Sahabat saya Kecebong VIP yaitu Yuniar Sindya, Sony Alvian, Pipit Indriasari, Ayu Lujeng, Rizka Dwi, Aveoleta Balqis, Rizky Ayu, M. Syaiful, Sukma Mulya terimakasih atas tawa, canda, dan kebersamaan bersama dari sejak maba,
10. Sahabat saya di Pengurus Inti Himapajak 2018 yaitu Maykel Richardo, Vecky Aditya, Ni Putu, Siska Yuliana, Ghea Sandy dan Triyoga yang membantu dalam pengembangan diri penulis, teman diskusi, teman susah dan senang bersama.
11. Sahabat saya di Sepermainan yaitu Eka Yanik, Agung Jati, M.Nafik terimakasih atas segala tempat keluh kesah, kekeluargaan, suka, duka selama ini.
12. Sahabat saya M.Jihad dan Anugerah Putra yang selalu mendukung dan berbagi cerita.
13. Sahabat saya Advokesma 2018 yang menjadi keluarga dalam suka dan duka serta selalu berbagi canda tawa.
14. Teman-teman Himapajak 2015,2016,2017, dan 2018 yang telah memberikan banyak pengalaman dan membantu berproses bagi penulis

repository.ub.ac.id
UNIVERSITAS BRAWIJAYA

15. Teman-teman Forsmawi Malang yang selalu memberi dukungan dan menjadi keluarga di malang
16. Seluruh teman-teman Perpajakan FIA khususnya angkatan 2015 dan yang memberikan dukungan serta dorongan sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi ini.
17. Dan kepada pihak-pihak lain yang telah banyak membantu namun tidak dapat disebutkan satu persatu.

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

Malang, 08 April 2019

Penulis

repository.ub.ac.id
UNIVERSITAS BRAWIJAYA

repository.ub.ac.id

DAFTAR ISI

MOTTO i

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI ii

TANDA PENGESAHAN iii

PERNYATAAN ORISINILITAS.....iv

RINGKASAN v

SUMMARY vi

HALAMAN PERSEMBAHAN vii

KATA PENGANTAR viii

DAFTAR ISI.....xi

DAFTAR TABEL.....xiv

DAFTAR GAMBAR xv

DAFTAR LAMPIRAN.....xvi

BAB I **PENDAHULUAN**.....1

A. Latar Belakang 1
B. Perumusan Masalah 11
C. Tujuan Penelitian 12
D. Kontribusi Penelitian.....12
E. Sistematika Pembahasan 13

BAB II **TINJAUAN PUSTAKA**.....15

A. Tinjauan Empiris.....15
B. Tinjauan Teoritis 24
1. Tinjauan Tentang Pajak.....24
2. Tinjauan Tentang Sistem Informasi 28
3. Tinjauan Tentang Persepsi 32
4. *Technology Acceptance Model* 34
5. Keyakinan Diri *(Self-Efficacy)*.....36
6. *E-Satisfacation* 38
7. *E-Billing* 40

UNIVERSITAS BRAWIJAYA

C. Model Penelitian dan Hipotesis 42
1. Model konseptual 42
2. Model Hipotesis 44

BAB III **METODE PENELITIAN** 49

A. Jenis Penelitian 49
B. Lokasi Penelitian 49
C. Variabel dan Pengukuran 50
1. Variabel Penelitian 50
2. Definisi Operasional Variabel dan Pengukurannya 51
3. Skala Pengukuran 54
D. Populasi dan Sampel 55
1. Populasi 55
2. Sampel 55
E. Sumber Data 57
F. Teknik Pengumpulan Data 57
G. Uji Instrumen Penelitian 58
1. Uji Validitas 58
2. Uji Reliabilitas 60
H. Teknik Analisis Data 61
1. Uji Statistik Deskriptif 61
2. Uji Statistik Inferensial 61
I. Uji Asumsi Klasik 62
1. Uji Normalitas 62
2. Uji Multikolinearitas 63
3. Uji Heteroskedastisitas 64
4. Uji Linieritas 66
J. Analisis Regresi Linier Berganda 67
K. Uji Hipotesis 69
1. Koefisien Determinasi 69
2. Uji t 69
3. Uji F 71

BAB IV **HASIL DAN PEMBAHASAN** 72

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian 72
1. Profil KPP Pratama Malang Selatan 72
2. Tugas dan Fungsi KPP Pratama Malang Selatan 73
3. Struktur Organisasi dan *Job Description* 75
B. Penyajian Data 77
1. Gambaran Umum Responden 77
2. Analisis Statistik Deskriptif 83
3. Hasil Analisis Regresi Linier Berganda 89

repository.ub.ac.id
UNIVERSITAS BRAWIJAYA

4. Hasil Uji Hipotesis 91
C. Pembahasan.....96

BAB V **PENUTUP**.....104
A. Kesimpulan 104
B. Keterbatasam Peneitian.....106
C. Saran.....106

DAFTAR PUSTAKA 108

repository.ub.ac.id
UNIVERSITAS BRAWIJAYA

DAFTAR TABEL

No	Judul	Halaman
Tabel 1	Indeks Kepuasan Pengguna Layanan DJP	6
Tabel 2	Data Realisasi Kepuasan Layanan Aplikasi dan Layanan Informasi	6
Tabel 3	Jumlah Wajib Pajak di KPP Pratama Malang Selatan	11
Tabel 4	Pemetaan Penelitian Terdahulu	20
Tabel 5	Definisi Operasional Variabel Pengukuran	51
Tabel 6	Skala Likert	52
Tabel 7	Hasil Uji Validitas	58
Tabel 8	Hasil Uji Reliabilitas	59
Tabel 9	Hasil Uji Normalitas	62
Tabel 10	Hasil Uji Multikolonieritas	63
Tabel 11	Hasil Uji Linieritas	66
Tabel 12	Distribusi Frekuensi Variabel Persepsi Kemudahaan	83
Tabel 13	Distribusi Frekuensi Variabel Persepsi Kegunaan	84
Tabel 14	Distribusi Frekuensi Keyakinan Diri Dalam Penggunaan Komputer	86
Tabel 15	Distribusi Frekuensi Variabel Kepuasan Wajib Pajak dalam Penggunaan *e-Billing*	88
Tabel 16	Persamaan Regresi	90
Tabel 17	Hasil Koefisien Determinasi	91
Tabel 18	Hasil Uji t	92
Tabel 19	Hasil Uji F	95

repository.ub.ac.id
UNIVERSITAS BRAWIJAYA

DAFTAR GAMBAR

No	Judul	Halaman
Gambar 1	Faktor *Perception*	33
Gambar 2	Perluasan TAM	36
Gambar 3	Model Konsep	43
Gambar 4	Model Hipotesis	45
Gambar 5	Hasil Uji Hesterokesdisitas	65
Gambar 6	Struktur Organisasi	75
Gambar 7	Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	78
Gambar 8	Responden Berdasarkan Usia	79
Gambar 9	Responden Berdasarkan Pendidikan	79
Gambar 10	Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan	80
Gambar 11	Responden Berdasarkan Bidang Usaha	81
Gambar 12	Responden Berdasarkan Lama Bekerja	82

repository.ub.ac.id
UNIVERSITAS BRAWIJAYA

DAFTAR LAMPIRAN

No	Judul	Halaman
1	Kuisioner Penelitian	109
2	Jawaban Responden	113
3	Frekuensi Jawaban Responden	116
4	Uji Validitas dan Uji Reliabilitas	120
5	Uji Normalitas	124
6	Uji Multikolonieritas	124
7	Uji Hesterokedastisitas	125
8	Uji Linieritas	125
8	Regresi Linier Berganda	126

repository.ub.ac.id
UNIVERSITAS BRAWIJAYA

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Saat ini tidak dapat dipungkiri bahwa perkembangan teknologi informasi begitu pesat. Perkembangan teknologi informasi tersebut menuntut negara-negara di dunia mengikuti perubahan yang terjadi, tidak terkecuali di Indonesia. Teknologi informasi dan komunikasi (TIK) secara radikal telah merubah cara kerja individu, organisasi, dan pemerintah (Alawneh,at a,2013). Indonesia mulai mengembangkan teknologi informasi dan komunikasi (TIK). Tujuan pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi dalam pemerintahan dan tata kelola yang dikemukakan modul Penerapan teknologi informasi dan komunikasi untuk mendukung pengembangan *e-Government* pemerintah kota bogor 2014-2018 (2013) adalah untuk menjadikan pemerintah lebih efektif dan efisien dalam memberikan pelayanan sekaligus menjadikan lebih transparan, akuntabel, dan responsif terhadap partisipasi masyarakat dalam proses demokrasi. Penggunaan teknologi informasi dan komunikasi dalam pemerintahan bernama *e-Government*.

Fang (2002) dalam Alawneh,at al (2013) menggambarkan *e-Government* sebagai metode pemerintah untuk menggunakan layanan sistem informasi dan komuniasi paling inovatif, khususnya berbasis web aplikasi internet. Salah satu instansi yang mulai mengembangkan *e-Government* adalah Direktorat Jenderal Pajak (DJP) yang merupakan unit kerja di bawah koordinasi Kementerian Keuangan Republik Indonesia. DJP dalam tugasnya menurut Laporan Kinerja DJP

repository.ub.ac.id
UNIVERSITAS BRAWIJAYA

(2017) melakukan penghimpunan penerimaan pajak Negara yang digunakan untuk meningkatkan kemandirian APBN dengan menggunakan administrasi perpajakan yang efektif dan efisien.

e-Government pada DJP dilakukan sebagai salah satu bentuk Reformasi Perpajakan. Sejak tahun 2002, DJP telah meluncurkan program perubahan atau reformasi administrasi perpajakan yang secara singkat biasa disebut Modernisasi. Modernisasi perpajakan pada dasarnya merupakan perwujudan atau bagian dari reformasi perpajakan. Modernisasi perpajakan menurut Sari (2013:14) diartikan sebagai penggunaan sarana dan prasarana perpajakan yang baru dengan memanfaatkan perkembangan ilmu dan teknologi. DJP berusaha untuk menyederhanakan sistem dan prosedur perpajakan dengan memanfaatkan teknologi informasi agar wajib pajak bisa lebih mudah melakukan kewajiban perpajakan (Manik,2015). Tujuan dari reformasi yang ingin dicapai adalah meningkatkan kepatuhan sukarela wajib pajak, meningkatkan kepercayaan masyarakat, dan meningkatkan produktivitas dan integritas aparat pajak (Laporan Tahunan Direktorat Jenderal Pajak,2007).

Reformasi pajak dilakukan kedalam lima aspek, yaitu organisasi, sumber daya manusia, teknologi informasi dan basis data, proses bisnis, dan peraturan perundang-undangan (Direktorat Jenderal Pajak.2018). Berdasarkan pada Laporan Tahunan DJP (2007) perbaikan proses bisnis merupakan pilar penting program modernisasi DJP, yang diarahkan pada penerapan *full automation* dengan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi. Pelaksanaan *full automation* diharapkan akan menciptakan suatu proses bisnis yang efisien dan efektif karena

proses administrasi menjadi lebih cepat, mudah, akurat, dan *paperless*,sehingga dapat meningkatkan pelayanan terhadap wajib pajak, baik dari segi kualitas maupun waktu.

Berdasarkan Laporan Kinerja DJP (2007) perbaikan proses bisnis dilakukan melalui pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) dengan dibukanya fasilitas *e-filling* (pengiriman SPT secara online melalui internet), *e-payment* (modul penerimaan Negara), dan *e-regisration* (pendaftaran NPWP secara online melalui internet). Semakin berkembangnya DJP dalam melakukan perbaikan proses bisnis, berdasarkan Laporan Kinerja DJP (2015) melakukan perluasan fungsional situs DJP salah satunya adalah penambahan fitur layanan pada situs DJP yaitu *e-Billing*. Berdasarkan pada PER Nomor 05 Tahun 2017 tentang Pembayaran Pajak Secara Elektronik pasal 1 angka 1 yang dimaksud dengan Pembayaran Pajak secara Elektronik adalah pembayaran atau penyetoran pajak yang dilakukan melalui sistem elektronik.

Terdapat masa transisi dalam sistem pembayaran pajak berbasis manual yang selama ini dilayani oleh bank persepsi serta kantor pos yang beralih kedalam penerapan sistem pembayaran pajak secara daring atau lebih popular dengan nama *e-Billing*. Masa transisisi ini dilakukan mulai dari 01 Januari 2016 sampai dengan 30 Juni 2016. Setelah masa transisi tersebut penggunaan *e-Billing* telah diterapkan sepenuhnya terhitung sejak 1 Juli 2016 (Laporan Kinerja DJP,2016). Berdasarkan pada Laporan Kinerja DJP (2017) pembayaran dan penyetoran pajak menjadi topik nomor 4 yang paling sering ditanyakan oleh wajib pajak melalui telepon *contact center* Kring Pajak 1500200. Tingginya pertanyaan yang dilakukan oleh wajib

pajak menandakan bahwa masih banyak wajib pajak yang belum mengerti mengenai pembayaran dan penyetoran pajak yang saat ini sudah diwajibkan untuk menggunakan *e-Billing*.

Penerapan *e-Billing* tersebut tidak terlepas dari berbagai permasalahan. Berdasarkan pada Laporan Kinerja DJP (2017) pada tanggal 10 sampai 11 Maret 2017 mengalami *unplanned downtime* selama 9 Jam 1 menit, terhitung mulai pukul 23:44 WIB (10 Maret 2017) s.d pukul 08:45 WIB (11 Maret 2017) yang dikarenakan adanya gangguan pada *server Database e-biling*, kegagalan dalam pembuatan Id billing, permasalahan login kedalam sistem, jika internet atau listik di sekitar sedang bermasalah, maka sistem pun akan ikut bermasalah, karena sistem ini benar-benar tergantung oleh jaringan internet dan juga arus listrik, jika *software* masternya terkena virus maka seluruh datanya akan hilang dan sulit untuk mencari *history back up*-nya, ini masih juga terdapat *bug*, dan masih mudah dilumpuhkan dan keamanan sistem ini belum terjamin untuk sepenuhnya.

Berdasarkan beberapa permasalahan tersebut DJP perlu memperhatikan kembali kepuasan wajib pajak dalam menggunakan sarana pembayaran dan penyetoran secara elektronik karena penggunaan *e-Billing* yang telah diwajibkan *(Mandatory Environment)* sehingga tidak ada saluran lain untuk melakukan pembayaran dan penyetoran pajak. Menurut Bavarsad dan Mennatyan (2013) kepuasan pelanggan merupakan faktor penting untuk mempertahankan *customers*. Hise (2000) dalan Lin dan Sun (2009) memandang bahwa *e-Satisfaction* sebagai pengguna penilaian keseluruhan pengalaman online mereka selama jangka waktu tertentu. Untuk memberikan kepuasan *customers* tuntutan dan persyaratan mereka

harus diperhatikan. Ranjbaran et al, (2002: 129) dalam Bavarsad dan Mennatyan (2013) menyatakan bahwa kenyataan tuntutan, persyaratan, dan harapan *customers* berubah seiring waktu mengarah pada kebutuhan pemantauan kepuasan *customers* secara berkelanjutan. *Customers* pada pengguna *e-Billing* merupakan para wajib pajak. Selama ini DJP selalu mengukur kepuasan wajib pajak yang dapat dilihat dari tabel berikut ini.

Tabel 1 Indeks Kepuasan Pengguna Layanan DJP

Tahun	**Tingkat kepuasan (Dari rentang 0,0 tidak puas sampai 5,0 sangat puas)**
2013	3,90
2014	3,91
2015	3,87
2016	4,10
2017	4,27

Sumber: Laporan Kinerja Direktorat Jenderal Pajak Tahun 2013-2017

Tabel 2 Data Realisasi Kepuasan Layanan Aplikasi dan Layanan Informasi

Tahun	**Realisasi Kepuasan Layanan Aplikasi dan Layanan Informasi (Dari rentang 0,0 tidak puas sampai 5,0 sangat puas)**
2013	2,86
2015	3,18
2016	3,17
2017	3,31

Sumber: Laporan Kinerja Direktorat Jenderal Pajak Tahun 2013-2017

Berdasarkan tabel diatas, DJP selalu mengukur kepuasan wajib pajak dalam menggunakan layanan DJP. Terjadi peningkatan kepuasan pengguna layanan DJP dari tahun 2013 ke tahun 2014. Akan tetapi pada tahun 2015 terjadi penurunan kepuasan layanan DJP sebesar 0,4. Kemudian di tahun 2016 DJP meningkatkan kembali kepuasan wajib pajak sampai di tahun 2017. Pengukuran kepuasan pengguna layanan memiliki berbagai aspek yang diukur. Salah satunya adalah realisasi kepuasan layanan aplikasi dan layanan informasi. Pada tahun 2013 ke 2015

terjadi peningkatan kepuasan, akan tetapi pada tahun 2016 terjadi penurunan kepuasan. Tahun 2017 terjadi peningkatan kembali kepuasan wajib pajak. Sedangkan di tahun 2014 tidak terdapat pengukuran kepuasan layanan aplikasi dan informasi. Berdasarkan data realisasi kepuasan layanan aplikasi dan layanan informasi di atas, dapat diketahui bahwa indeks kepuasan wajib pajak dalam penggunaan layanan aplikasi dan layanan informasi meningkat dari tahun 2013 ke tahun 2015. Pada tahun 2014 tidak terdapat perhitungan kepuasan layanan aplikasi dan layanan informasi tetapi hanya menyajikan data realisasi pengguna layanan.

Berdasarkan tabel di atas, menunjukkan bahwa DJP menjaga indeks kepuasan wajib pajak karena pada saat indeks kepuasan menurun maka di tahun selanjutnya terjadi kenaikan indeks kepuasan wajib pajak. Akan tetapi meskipun indeks kepuasan pengguna layanan meningkat terdapat beberapa hal yang harus diperbaiki, salah satunya adalah perbaikan server dan jaringan (Laporan Kinerja DJP,2017). Berdasarkan pada Laporan Tahunan DJP (2017) pemenuhan kepuasan wajib pajak yang menjadi *customers perspective* akan berdampak pada kepatuhan wajib pajak yang tinggi. Penelitian yang dilakukan oleh Awaludin dan Tamburaka (2017) menyatakan bahwa kepuasan wajib pajak telah memberikan kontribusi positif terhadap kepatuhan membayar pajak kendaraan bermotor. Sebuah studi dari empat Negara di Afrika juga menunjukkan hubungan yang signifikan pada kepuasan dengan sistem pajak dan perilaku kepatuhan pajak yang positif (Ali et al, 2013). Hal ini selaras dengan penelitian yang dilakukan oleh Jaya et, al (2017) bahwa Kepuasan wajib pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan pajak, hal

ini menunjukkan bahwa kepuasan wajib pajak yang tinggi akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak PBB di Kepulauan Riau Batam.

Kreitner dan Kinicki (2014:185) mengemukakan bahwa persepsi adalah proses kognitif yang memungkinkan kita menginterprestasikan dan memahami lingkungan sekitar kita. Pengenalan atas hal-hal adalah salah satu dari fungsi utama proses ini. Persepsi Kegunaan dan Persepsi Kemudahan merupakan faktor internal dalam *Technology Acceptance Model*. Persepsi Kegunaan menurut Davis dalam Jogiyanto (2007:114) adalah kepercayaan bahwa menggunakan teknologi akan meningkatkan kinerja pekerjaanya. Jika seseorang menggunakan *e-Billing* dan merasa percaya bahwa *e-Billing* itu akan berguna karena merupakan sarana pembayaran pajak yang aman dan cepat karena menggunakan akun pribadi masing-masing, maka seseorang itu akan merasakan kepuasan dalam menggunakannya. Persepsi Kemudahan Penggunaan menurut Davis dalam Jogiyanto (2007:115) adalah kepercayaan bahwa menggunakan suatu teknologi akan bebas dari suatu usaha. Jika seseorang percaya bahwa membayar pajak melalui *e-Billing* lebih mudah dan cepat sesuai dengan kebutuhan dan memenuhi ekspektasi kepercayaan tentang kemudahannya maka pengguna akan merasakan kepuasan dalam menggunakannya.

Mouakket (2010) dalam penelitiannya menambahkan dua variabel eksternal untuk mengetahui penerimaan pengguna (*user acceptance*) terhadap suatu sistem, yaitu keyakinan diri dalam menggunakan komputer (*computer self-efficacy*) dan fitur desain sistem (*systems design feature*). Compeau dan Higgins dalam Hasan (2007) menjelaskan bahwa keyakinan diri dalam penggunaan komputer *(computer self-efficacy)* mengacu pada penilaian orang tentang kemampuan mereka

menggunakan sistem komputer dengan berhasil. Dalcher dan Shine (2003) menggunakan variabel keyakinan diri dalam penggunaan komputer pada penelitiannya untuk mengukur kepuasaan pengguna akhir pada lingkungan yang diwajibkan (*Mandatory Environment*). Individu dengan skor tinggi pada Keyakinan Diri Dalam Penggunaan Komputer menilai diri mereka mampu mengoperasikan dengan dukungan dan bantuan yang lebih sedikit. Hal ini memberikan penilaian bahwa pengguna tersebut mampu menyelesaikan tugas yang diberikan. Berdasarkan pada penelitian Henry dan Stone (1994) dalam Kardina (2017) menemukan bahwa Keyakinan Diri Dalam Penggunaan Komputer *(Computer Self-Efficacy)* berpengaruh terhadap kepuasan pengguna sistem.

Technology Acceptance Model (TAM) digunakan untuk mengukur niat menggunakan sistem. Namun dalam penelitian ini memperluas TAM untuk mengukur kepuasan pengguna sistem karena penggunaan *e-Billing* telah masuk kedalam lingkungan yang diwajibkan *(Mandatory Environment).* Goodhue (1995) mendefinisikan penggunaan wajib sebagai situasi dimana norma-norma sosial untuk menggunakan suatu sistem sangat kuat dan mengalahkan pertimbangan lain seperti keyakinan tentang konsekuensi dan efek yang diharapkan. Rawstorne et,al (1998) menjelaskan bahwa lingkungan yang diwajibkan *(mandatory environment)* berarti pengguna tidak memiliki kebebasan karena dipaksa oleh organisasi untuk menggunakan sistem informasi.

Sharma et al (2014) dalam Kardina (2017) menyatakan bahwa TAM merupakan alat yang dapat meramalkan kepuasan. Dalam literatur sistem informasi, kemudahan penggunaan diakui sebagai faktor yang mempengaruhi kepuasan

pelanggan (Torkzadeh dan Doll,1988; McHaney dan Cronan,1988 dalam Bavarsad dan Mennatyan,2013). Palmer (2002) dalam Bavarsad dan Mennatyan (2013) mengemukaan bahwa kegunaan dan desain merupakan hal yang penting dalam interaksi manusia-komputer karena hal tersebut mempengaruhi kepuasan dan tugas kinerja pengguna saat menggunakan komputer. Delone dan Mclean (1992,2003) dalam Hwang et al (2015) dalam perspektif sistem informasi (SI) penerimaan dan penggunan sistem sebagai ukuran utama dalam kesuksesan. Namun dalam organisasi dimana sebagian besar sistem telah digunakan dengan wajib maka niat untuk menggunakan tidak memberikan gambaran lengkap tentang bagaimana pengguna benar-benar merasa tentang penggunaan sistem, sehingga kepuasan pengguna telah disarankan sebagai ukuran yang lebih baik untuk menentukan kesuksesan dalam penggunaan sistem yang telah diwajibkan (Delone dan Mclean,1992 dalam Hwang et al,2015).

Penelitian ini mengacu pada penelitian terdahulu yaitu Jin (2014) yang berjudul *"Adoption of e-Book among College Student: The Perspektive an integrated TAM"*. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa Persepsi Kemudahaan dan Persepsi Kegunaan berpengaruh positif terhadap kepuasan penggunaan *e-book.* Terdapat penelitian lain yang meneliti mengenai *e-Billing* yaitu *"User Acceptance Model on E-Billing Adoption: A Study of Tax Payment by Government Agencies"* yang dilakukan oleh Yusup et al, (2015). Penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan dari persepsi kemudahaan penggunaan, norma subyektif, persepsi manfaat, kondisi sikap terhadap sikap dan niat untuk menggunakan. Akan

tetapi penelitian tersebut sudah tidak relevan dengan kondisi saat ini karena penggunaan *e-Billing* yang telah diwajibkan.

Hwang et al (2015) memberikan saran untuk menggunakan TAM dalam pengukuran kepuasan karena membuat manajemen dalam organisasi memastikan kesuskesan dengan pengguna ikut serta dalam penggunaan sikap positif terhadap sistem baru. Hal ini mungkin tidak selaras dengan perilaku aktual, yaitu sebuah pengguna mungkin memiliki sikap negatif terhadap adopsi sistem baru, akan tetapi pada akhirnya akan menggunakan sistem karena pengguna harus dan tidak ada pilihan lain. Dalcher dan Shine (2003) dalam penelitiannya yang berjudul *"Extending the New Technology Acceptance Model to Measure the End User Information System Satisfaction in a Mandatory Environment: A Bank's Treasury"* menggunakan perluasan TAM untuk mengukur kepuasan pengguna akhir. Kepuasan pengguna akhir pada sistem yang diwajibkan dengan sistem yang baru diterapkan cenderung mengarah pada penerimaan dan selanjutnya meningkatkan penggunaan (Dalcher dan Shine,2003). Seseorang yang memiliki persepsi baik tentang teknologi akan mendorongnya untuk menggunakan teknologi, serta tentang aplikasi pajak online terhadap pelaporan dan pembayaran pajak dan penggunaan aplikasi maka kepatuhan pajak akan meningkat karena dapat menghemat waktu dan sumber daya lainnya (Yusup, et al, 2015).

KPP Pratama Malang Selatan merupakan salah satu KPP Pratama yang dibawah koordinasi Kantor Wilayah DJP Jawa Timur III. Wilayah kerja KPP Pratama Malang Selatan meliputi tiga kecamatan, yaitu Kecamatan Kedungkandang, Kecamatan Sukun dan Kecamatan Klojen. Berdasarkan pada Tabel 3 diketahui

bahwa dari tahun 2015 sampai tahun 2018 selalu memiliki kenaikan jumlah Wajib Pajak Orang Pribadi. Hal ini menunjukkan bahwa setiap tahunnya ada kenaikan pengguna *e-Billing*.

Tabel 3 Jumlah Wajib Pajak di KPP Pratama Malang Selatan.

Jenis WP	2015	2016	2017	2018
Badan	7.183	7.681	8.115	8.683
Orang Pribadi	97.939	103.720	108.486	114.318

Sumber: KPP Pratama Malang Selatan

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka penelitian ini berjudul **"KEPUASAN PENGGUNA SISTEM INFORMASI DALAM *MANDATORY ENVIRONMENT* : PENGGUNAAN E-BILLING".**

B. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian tersebut, diidentifikasikan masalah yang diteliti yaitu:

1. Apakah Persepsi Kemudahan *(Perceived ease of use)* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan wajib pajak dalam menggunakan *e-Billing*?
2. Apakah Persepsi Kegunaan *(Perceived usefulness)* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan wajib pajak dalam menggunakan *e-Billing*?
3. Apakah Keyakinan Diri Dalam Penggunaan Komputer *(computer self-efficacy)* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan wajib pajak dalam menggunakan *e-Billing*?
4. Apakah Persepsi Kemudahan *(Perceived ease of use)*, Persepsi Kegunaan *(Perceived Usefulness)*, dan Keyakinan Diri Dalam Penggunaan Komputer

(Computer Self-Efficacy) memiliki pengaruh bersama-sama terhadap kepuasan wajib pajak dalam menggunakan *e-Billing*?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan masalah-masalah yang telah di identifikasikan, maka penelitian yang dilaksanakan ini memiliki tujuan:

1. Untuk mengetahui pengaruh Persepsi Kemudahan *(Perceived Ease Of Use)* terhadap kepuasan wajib pajak dalam menggunakan *e-Billing*.
2. Untuk mengetahui pengaruh Persepsi Kegunaan *(Perceived Usefulness)* terhadap kepuasan wajib pajak dalam menggunakan *e-Billing.*
3. Untuk mengetahui Pengaruh Keyakinan Diri Dalam Penggunaan Komputer *(Computer Self-Efficacy)* terhadap kepuasan wajib pajak dalam menggunakan *e-Billing.*
4. Untuk mengetahui pengaruh Persepsi Kemudahan *(Perceived ease of use)*, Persepsi Kegunaan *(Perceived usefulness)*, dan Pengaruh Keyakinan Diri Dalam Penggunaan Komputer *(computer self-efficacy)* secara bersama-sama terhadap kepuasan wajib pajak dalam menggunakan *e-Blling*.

D. Kontribusi Penelitian

1. Kontribusi Teoritis
   a. Penelitian ini diharapkan dapat sebagai referensi untuk penelitian selanjutnya yang relevan.

repository.ub.ac.id
UNIVERSITAS BRAWIJAYA

b. Penelitian ini dapat memberikan wawasan, informasi, dan ilmu pengetahuan khususnya berkaitan dengan *Technology Acceptance Model* dan *e-Billing* sebagai sistem informasi yang termasuk kedalam *Mandatory Environment.*

2. Kontribusi Praktisi

a. Bagi Direktorat Jenderal Pajak

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan terkait peningkatan pelayanan *e-Billing*.

b. Bagi Penulis

Meningkatkan kemampuan dalam melakukan dan menuliskan penelitian yang berupa aplikasi dari teori-teori yang diperoleh selama di bangku perkuliahan.

E. Sistematika Pembahasan

Sistematika proposal skripsi ini terdiri dari 5 (lima) bab agar mempunyai suatu susunan yang runtut sehingga memudahkan untuk mengetahui dan memahami hubungan antara bab satu dengan bab yang lain sebagai suatu rangkaian yang konsisten. Sistematika pembahasan dalam penelitian ini antara lain :

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini berisi tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, kontribusi penelitian dan kerangka penelitian.

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berisi tentang penelitian terdahulu yang memuat pembahasan hasil penelitian yang telah dilakukan, landasan teori yang digunakan sebagai acuan penelitian, kerangka konseptual dan pengembangan hipotesis.

repository.ub.ac.id
UNIVERSITAS BRAWIJAYA

BAB III : METODE PENELITIAN

Bab ini berisi tentang jenis penelitian, lokasi penelitian, populasi dan sampel, sumber data, teknik pengambilan data, definisi operasional variabel, dan pengujian hipotesis.

BAB IV : PEMBAHASAN

Bab ini berisi tentang uraian hasil penelitian dan pembahasan dari data yang diperoleh sesuai dengan teknik dan pengujian hasil penelitian.

BAB V : PENUTUP

Bab ini berisi tentang kesimpulan,keterbatasn penelitian dan saran yang diberikan untuk berbagai pihak

repository.ub.ac.id
UNIVERSITAS BRAWIJAYA

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Tinjauan Empiris

Pada penelitian ini, peneliti menggunakan beberapa penelitian terdahulu yang pernah dilakukan. Penggunaan penelitian terdahulu bertujuan agar mempermudah peneliti serta mengetahui hasil penelitian yang sudah dilakukan oleh penelitian yang telah dilakukan. Berikut ini perbandingan hasil penelitian yang terdahulu yang digunakan :

1. Dalcher dan Shine (2003)

   Penelitian yang dilakukan oleh Dalcher dan Shine pada tahun 2003 yang berjudul *"Extending the New Technology Acceptance Model to Measure the End User Information Systems Satisfaction in a Mandatory Environment:A Bank's Treasury"* merupakan penelitian yang menggunakan pendekatan kuantitatif. Penelitian ini fokuskan pada penerapan teknologi baru yang digunakan oleh pembendaharaan sebuah Bank. Populasi pada penelitian ini juga ditetapkan sebagai sampel yang terdiri dari populasi lokasi 1 adalah 69 pengguna dan populasi lokasi 2 adalah 53 pengguna.Penelitian ini menggunakan variabel *subjective norms, system quality, computer self efficacy, ease of use,* dan *system usefulness*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *subjective norms, system quality, computer self efficacy, ease of use,* dan *system usefulness* memiliki hubungan positif dan signifikan terhadap kepuasan perbendaharaan bank.

repository.ub.ac.id
UNIVERSITAS BRAWIJAYA

2. Lin dan Sun (2009)

Penelitian yang dilakukan oleh Lin dan Sun pada tahun 2009 yang berjudul *"Factor Influencing Satisfaction And Loyalty in Online Shopping: An Integrated Model"*. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Metode pengumpulan data untuk penelitian ini adalah menyebarkan kuesioner dalam dua bagian. Bagian Pertama terdiri dari kuesioner email dan yang kedua kuesioner kertas. Peneliti mengirim pertanyaan kepada pengguna internet yang memiliki pengalaman belanja online untuk menjawab. Kuesioner email dijawab dalam sebulan dan kuesioner kertas diisi dalam waktu dua minggu. Sebanyak 221 berhasil dikembalikan. Tidak memenuhi syarat kuesioner termasuk yang kosong atau dengan jawaban yang tidak lengkap. Di email Bagian, 154 dikirim dan 150 dikembalikan. Dari jumlah ini, empat tidak memenuhi syarat dan harus ditolak, meninggalkan total 146 tanggapan yang memenuhi syarat. Sebanyak 160 kuesioner kertas dikirim dan 150 dikembalikan. Dari jumlah tersebut, 75 tidak memenuhi syarat, meninggalkan 75 memenuhi syarat (50 persen dari mereka yang kembali). Hasil dari penelitian ini menyatakan bahwa faktor penerimaan teknologi (persepsi kemudahan dan persepsi kegunaan) dapat secara positif mempengaruhi kepuasan dan loyalitas pelanggan secara langsung.

3. Hawari dan Moukket (2010)

Penelitian ini dilakukan oleh Hawari dan Moukket pada tahun 2010 dengan Judul *"The influence of technology acceptance model (TAM) factors on students' e-satisfaction and e-retention within the context of UAE e-learning"*. Penelitian ini merupakan sebuah studi kuantitatif yang melibatkan administrasi

survei untuk mengukur secara empiris dan kemudian menguji hubungan antar variabel. Subjek penelitian ini terdiri dari sampel sebanyak 720 mahasiswa dari berbagai perguruan tinggi yang telah mengadopsi sistem papan tulis sebagai platform pengajaran pada tahun 2005. Hasil dari penelitian ini menyatakan bahwa persepsi kemudahan tidak berkontribusi terhadap kepuasan siswa dan persepsi kegunaan memiliki kontribusi yang signifikan terhadap kepuasan siswa dalam penggunaan *e-learning*.

4. Bavarsad dan Mennatyan (2013)

   Penelitian yang dilakukan oleh Bavarsad dan Mennatyan pada tahun 2013 yang berjudul *"A Study of The Effects of Technology Acceptance Factors on Users' Satisfaction of E-Government"*. Metode penelitian yang diterapkan berdasarkan tujuan dan metode deskriptif berdasarkan pada metode pengumpulan data yang merupakan korelasi antara analisis matriks hubungan antara variabel dan diperiksa berdasarkan analisis faktor. Variabel yang digunakan adalah *Perceived Ease of Use, Reliability, Citizen Support, Trust, Content and Appearance of Information,* dan *Perceived Usefulness*.Penelitian ini menyebarkan 500 kuesioner. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kemudahan penggunaan dan kegunaan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

5. Jin (2014)

   Penelitian yang dilakukan oleh Jin pada tahun 2014 yang berjudul *"Adoption of e-book among College Students: The perspective an integrated TAM"*. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor-faktor yang

mempengaruhi kepuasan dan penggunaan berkelanjutan mengenai *e-book.* Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa variabel persepsi kemudahan berpengaruh positif terhadap persepsi kegunaan dan kepuasan penggunaan *e-book.* Sedangkan persepsi kegunaan berpengaruh positif terhadap kepuasan penggunaan *e-book.* Kepuasan penggunaan *e-book* berpengaruh secara signifikan terhadap niat menggunakan *e-book* kembali.

6. Manik (2015)

Penelitian yang dilakukan oleh Manik pada tahun 2015 yang berjudul "Analisis Faktor-Fator Penerimaan Penggunaan e-Faktur Dengan Pendekatan *Technology Acceptance Model* (TAM) di Kanwil DJP Jakarta Timur". Penelitian ini menggunakan metode survai. Variabel yang digunakan yaitu *Computer self-efficacy, System design features,perceived ease of use, perceived usefulness.* Jumlah sampel pada penelitian ini sebesar 200 sampel. Hasil dari penelitian ini adalah *computer self-efficacy* tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap konstruk *perceived usefulness. Computer self-efficacy* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap konstruk *perceived ease of use*. S*ystem design features* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap konstruk *perceived usefulness*. *System design features* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap konstruk *perceived ease of use*. *Perceived ease of use* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap konstruk *perceived usefulness*. *Perceived ease of use* memiliki pengaruh positif dan signifikan

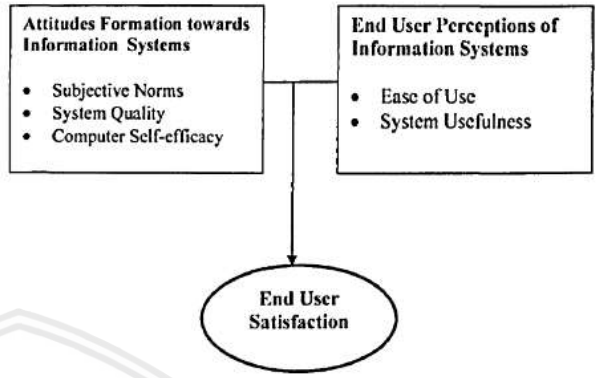
terhadap konstruk *system utilization*. *Perceived usefulness* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap konstruk *system utilization*.

7. Kardina (2018)

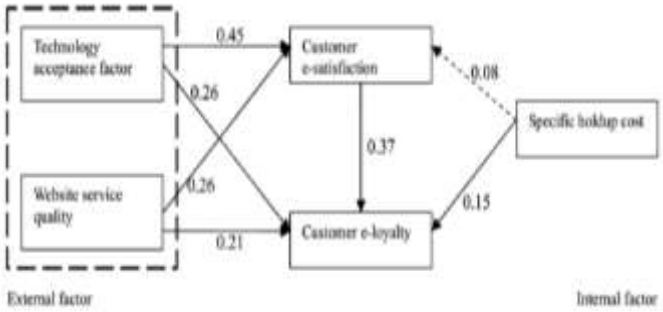
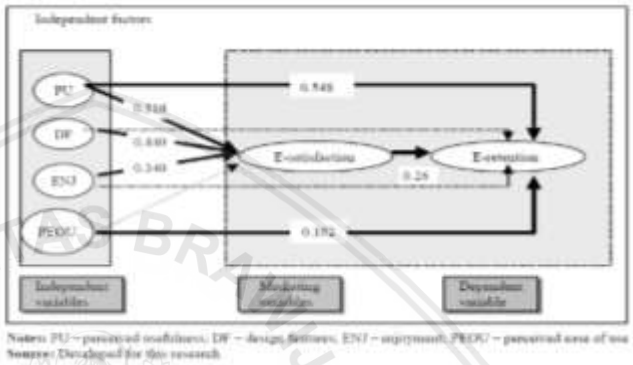
Penelitian yang dilakukan oleh Kardina pada tahun 2018 yang berjudul "Faktor-Faktor Yang Memengaruhi Kepuasan Wajib Pajak Dalam Menggunakan Layanan Pelaporan SPT Berbasis Elektronik". Pendekatan yang dilakukan adalah pendekatan kuantitatif. Variabel yang digunakan yaitu persepsi kegunaan, persepsi kemudahaan, dan *internet self efficacy*. Responden dalam penelitian ini diambil dari wajib pajak yang melaporkan SPT menggunakan *e-filling* yang terdaftar di KPP Pratama Malang Selatan. Hasil dari penelitian ini adalah variabel persepsi kegunaan berpengaruh terhadap kepuasan wajib pajak dalam menggunakan *e-filling*, variabel persepsi kemudahaan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan wajib pajak dalam menggunakan *e-filling*, variabel *internet self efficacy* tidak berpengaruh terhadap kepuasan wajib pajak dalam menggunakan e-filling, Variabel persepsi kegunaan, persepsi kemudahan penggunaan dan *Internet Self Efficacy* berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan wajib pajak dalam menggunakan *e-filing.*

repository.ub.ac.id
UNIVERSITAS BRAWIJAYA

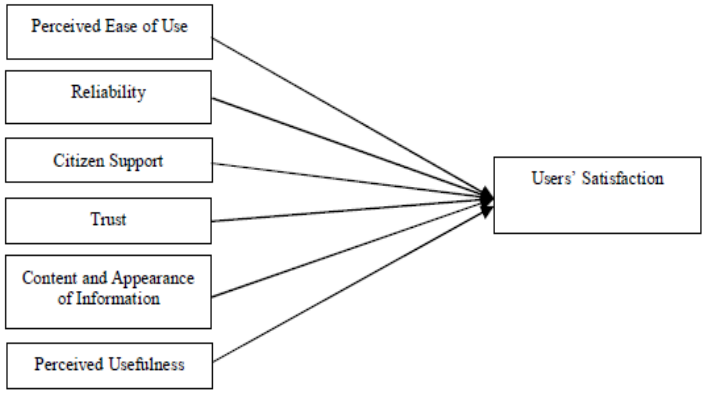
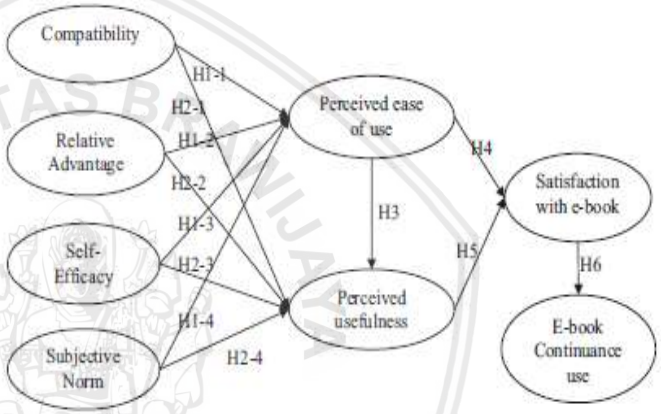
Tabel 4 Pemetaan Penelitian Terdahulu

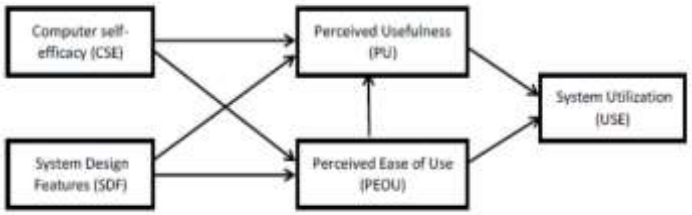
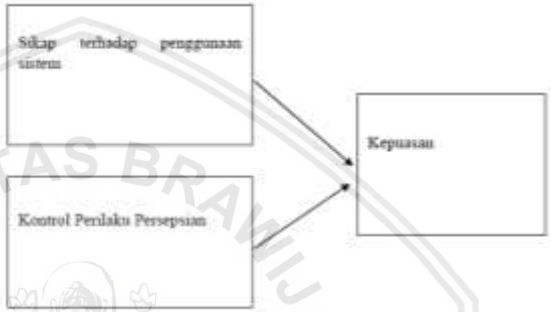
Nama (Tahun)	Judul penelitian	Model Konsep	Persamaan	Perbedaan
Dalcher dan Shine (2003)	*"Extending the New Technology Acceptance Model to Measure the End User Information Systems Satisfaction in a Mandatory Environment:A Bank's Treasury"*	 **Figure 1.** The end user satisfaction model to measure systems satisfaction in mandatory environments.	a. Menggunakan variabel kemudahaan, kegunaan, dan keyakinan diri dalam penggunaan komputer b. Menggunakan variabel terikat yaitu kepuasan c. Objek masuk kedalam *mandatory environment* (lingkungan yang diwajibkan)	a. Lokasi penelitian b. Objek merupakan sistem informasi yang digunakan oleh pembendaharaan bank

repository.ub.ac.id

Lin dan Sun (2009)	*"Factor Influencing Satisfaction And Loyalty in Online Shopping: An Integrated Model"*		a. Menggunakan variabel persepsi kemudahan dan kegunaan. b. Menggunakan Variabel Terikat yaitu kepuasan *(e-satisfaction).*	a. Terdapat variabel *loyality.* b. Sampel yang dituju adalah pengguna *e-commers.* c. Objek kepuasan yang diteliti adalah penggunaan *e-commers.*
Hawari dan Moukket (2010)	*The influence of technology acceptance model (TAM) factors on students' e-satisfaction and e-retention within the context of UAE e-learning*		a. Menggunakan variabel persepsi kemudahan dan kegunaan b. Menggunakan Variabel Terikat yaitu kepuasan *(e-satisfaction)*	a. Terdapat variabel *e-retention.* b. Sampel yang dituju adalah mahasiswa perguruan tinggi di UAE. c. Objek kepuasan yang diteliti adalah penggunaan *e-learning.*

repository.ub.ac.id

Bavarsad dan Mennatyan (2013)	*"A Study of The Effects of Technology Acceptance Factors on Users' Satisfaction of E-Government".*		a. Menggunakan variabel persepsi kemudahan dan kegunaan. b. Menggunakan Variabel Terikat yaitu kepuasan *(e-satisfaction).*	a. Terdapat variabel kepercayaan dan variabel konten dan tampilan informasi.
Jin (2014)	*Adoption of e-book among College Students: The perspective of an integrated TAM*		a. Sama-sama menggunakan variabel persepsi kegunaan dan kemudahan. b. Menggunakan variabel terikat yaitu kepuasan.	a. Ohjek yang diteliti adalah kepuasan terhadap *e-book.* b. Penelitian Jin tidak menggunakan variabel keyakinan diri dalam penggunaan computer.

Manik (2015)	Analisis Faktor-Fator Penerimaan Penggunaan e-Faktur Dengan Pendekatan *Technology Acceptance Model* (TAM) di Kanwil DJP Jakarta Timur	Gambar 2.2. Kerangka Pemikiran  sumber: diolah dari Mouakket (2010)	a. Menggunakan variabel kegunaan, kemudahaan, dan keyakinan diri dalam penggunaan komputer	a. Terdapat variabel fitur desain sistem. b. Objek yang diteliti adalah e-Faktur. c. Lokasi penelitian
Kardina (2018)	Faktor-Faktor Yang Memengaruhi Kepuasan Wajib Pajak Dalam Menggunakan Layanan Pelaporan Spt Berbasis Elektronik		a. Menggunakan variabel kegunaan dan kemudahan. b. Menggunakan variabel terikat kepuasan.	a. Terdapat variabel *internet self efficacy* b. Objek kepuasan yang diteliti adalah penggunaan e-filling.

Sumber : Diolah Peneliti (2018)

repository.ub.ac.id

B. Tinjauan Teoritis

1. Tinjauan Tentang Pajak

a. Pengertian Pajak dan Fungsi Pajak

Berdasarkan Pasal 1 angka 1 Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2009 tentang Ketentuan Umum Perpajakan yang dimaksud dengan pajak adalah Kontribusi wajib kepada Negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-Undang, dengan tidak mendapatkan balasan secara langsung dan digunakan untuk keperluan Negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat. "Pajak adalah iuran rakyat kepada kas Negara berdasarkan undang-undang (yang dapat dipaksakan) dengan tidak mendapat jasa timbal balik (kontraprestasi) yang langsung dapat ditunjukkan dan yang digunakan untuk membayar pengeluaran umum". Menurut Prof.Dr. Rochmat Soemitro,S.H dalam Resmi (2014 :1) yang kemudian di sempurnakan menjadi "Pajak adalah peralihan kekayaan dari pihak rakyat kepada kas Negara untuk membiayai pengeluaran rutin dan surplusnya digunakan untuk public saving yang merupakan sumber utama untuk membiayai public investment" dalam Resmi (2014 :1).

Berdasarkan pengertian pajak tersebut, dapat disimpulkan pajak adalah kontribusi wajib warga kepada Negara berdasarkan Undang-Undang yang bersifat memaksa tanpa mendapat balas jasa secara langsung. Pajak memiliki unsur-unsur sebagai berikut :

repository.ub.ac.id
UNIVERSITAS BRAWIJAYA

1) Pajak dipungut berdasarkan kekuatan undang-undang serta aturan pelaksanaannya. Hal ini melindungi warga atas pungutan yang diminta oleh Negara.
2) Pajak hanya dapat dipungut oleh Negara, baik pemerintah pusat atau pemerintah daerah.
3) Pembayaran pajak tidak mendapatkan kontraprestasi individu, akan tetapi pajak digunakan untuk pelayanan bersama seluruh warga Negara.
4) Pajak digunakan untuk membiayai belanja Negara yang hanya diperuntukan kepada masyarakat secara luas dan pengeluaran pemerintah untuk membiayai *public investment.*

Berdasarkan penjelasan mengenai unsur-unsur pajak tersebut, dapat diketahui terdapat dua fungsi pajak (Resmi,2014:3),yaitu :

1) Fungsi Budgetair (Sumber Keuangan Negara)
Pajak mempunyai fungsi budgetair, artinya pajak merupakan salah satu sumber penerimaan pemerintah untuk membiayai pengeluaran baik rutin maupun pembangunan. Sebagai sumber keuangan negara, pemerintah berupaya memasukkan uang sebanyak – banyaknya untuk kas negara. Upaya tersebut ditempuh dengan cara ekstensifikasi maupun intensifikasi pemungutan pajak melalui penyempurnaan peraturan berbagai jenis pajak, seperti Pajak Penghasilan (PPh), Pajak Pertambahan Nilai (PPN), Pajak Penjualan atas Barang Mewah (PPnBM), Pajak Bumi dan Bangunan (PBB), dan lain-lain.
2) Fungsi Regularend (Pengatur)
Pajak mempunyai fungsi pengatur, artinya pajak sebagai alat untuk mengatur atau melaksanakan kebijakan pemerintah dalam bidang sosial dan 22 ekonomi serta mencapai tujuan – tujuan tertentu di luar bidang keuangan.

Beberapa contoh penerapan pajak sebagai fungsi pengatur adalah:

a) Pajak yang tinggi dikenakan terhadap barang-barang mewah. Pajak Penjualan atas Barang Mewah (PPnBM) dikenakan pada saat terjadi transaksi jual beli barang mewah. Makin mewah suatu barang maka tarif

pajaknya makin tinggi sehingga barang tersebut makin mahal harganya. Pengertian pajak ini dimaksudkan agar rakyat tidak berlomba-lomba untuk mengonsumsi barang mewah (mengurangi gaya hidup mewah).

b) Tarif pajak progresif dikenakan atas penghasilan dimaksudkan agar pihak yang memperoleh penghasilan tinggi memberikan kontribusi (membayar pajak) yang tinggi sehingga terjadi pemerataan pendapatan.

c) Tarif pajak ekspor sebesar 0% dimaksudkan agar para pengusaha terdorong mengekspor hasil produksinya di pasar dunia sehingga dapat memperbesar devisa negara.

d) Pajak penghasilan dikenakan atas penyerahan barang hasil industry tertentu seperti industri semen, industri rokok, industri baja, dan lainlain, dimaksudkan agar terdapat penekanan produksi terhadap industri tersebut karena dapat mengganggu lingkungan atau polusi (membahayakan kesehatan).

e) Pembebasan pajak penghasilan atas sisa hasil usaha koperasi dimaksudkan untuk mendorong perkembangan koperasi di Indonesia.

f) Pemberlakuan tax holiday dimaksudkan untuk menarik investor asing agar menanamkan modalnya di Indonesia.

b. Teori Pemungutan Pajak

Menurut Resmi (2014 : 5) terdapat lima (5) teori yang mendukung hak negara untuk memungut pajak dari rakyatnya, yaitu :

1) Teori Asuransi
Teori ini menjelaskan bahwa Negara bertugas untuk melindungi orang dan segala kepentingannya, meliputi keselamatan dan keamanan jiwa juga harta benda.

2) Teori Kepentingan
Teori ini awalnya hanya meperhatikan pembagian beban pajak yang harus dipungut dari seluruh penduduk. Pembagian beban ini harus didasarkan atas kepentingan masing-masing orang dalam tugas-tugas pemerintah,termasuk perlindungan atas jiwa-jiwa orang itu beserta harta bendanya.
3) Teori Gaya Pikul
Teori ini menyatakan bahwa dasar keadilan pemungutan pajak terletak pada jasa-jasa yang diberikan oleh Negara kepada warganya, yaitu perlindungan atas jiwa dan harta bendanya.
4) Teori Kewajiban Pajak Mutlak
Paham ini mengajarkan bahwa karena sifat Negara, timbulah hak mutlak untuk memungut pajak.
5) Teori Asas Gaya Beli
Teori ini mempersoalkan asal mula Negara memungut pajak, melainkan hanya melihat pada efeknya dan memandang efek yang baik itu sebagai dasar keadilannya.

c. Wajib Pajak Orang Pribadi

Menurut Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2009 tentang Ketentuan Umum Perpajakan Wajib Pajak terdiri dari orang pribadi, badan dan bentuk usaha tetap. Wajib Pajak Orang Pribadi dibedakan menjadi Wajib Pajak Orang Pribadi Dalam Negeri dan Luar Negeri.

Wajib Pajak Orang Pribadi Dalam Negeri adalah:

1) bertempat tinggal di Indonesia,
2) orang pribadi yang berada di Indonesia lebih dari 183 hari dalam jangka waktu 12 (dua belas) bulan, atau
3) Orang pribadi yang dalam suatu tahun pajak berada di Indonesia dan mempunyai niat untuk bertempat tinggal di Indonesia.

Sedangkan Wajib Pajak Luar Negeri adalah

1) orang pribadi yang tidak bertempat tinggal di Indonesia,

2) orang pribadi yang berada di Indonesia tidak lebih dari 183 hari dalam jangka waktu 12 bulan

2. Tinjauan Tentang Sistem Informasi

a. Pengertian Sistem

Manusia hidup di dunia penuh dengan sistem, di sekeliling manusia yang terlihat oleh mata merupakan kumpulan dari sistem. Menurut Mc Leod (2004) dalam Darmawan (2013) sistem adalah sekelompok elemen-elemen yang terintegrasi dengan tujuan yang sama untuk mencapai tujuan. Sedangkan menurut Jugiyanto (1999) dalam Darmawan (2013) terdapat dua kelompok pendekatan sistem di dalam mendefinisikan sistem, yaitu pendekatan pada prosedur dan pendekatan pada komponen-komponen, serta elemen-elemen. Menurut O'brien dan Markas (2007) sistem didefinisikan sebagai perangkat komponen yang saling terkait, dengan batasan yang jelas, yang bekerja sama untuk mencapai tujuan tertentu dengan menerima masukan dan menghasilkan keluaran dalam proses transformasi yang terorganisasi . Oleh karena itu, sistem merupakan sebuah komponen yang saling berkaitan untuk mencapai tujuan yang sama. Sistem memiliki tiga fungsi dasar, yaitu :

1) Masukan

Masukan atau Input mencakup pengambilan dan penyusunan elemen yang masuk ke dalam sistem untuk di proses. Contohnya, bahan mentah, energy,data, dan usaha manusia harus diamankan dan diorganisasi untuk pemprosesan.

2) Pemprosesan

Pemprosesan atau Processing mencakup proses transformasi yang mengubah masukan menjadi keluaran. Contohnya adalah proses produksi, proses pernapasan manusia, atau kalkulasi matematis.

3) Keluaran

Keluaran atau output mencakup transfer elemen yang telah diproduksi oleh proses transformasi menuju tujuan akhirnya. Contohnya, produk jadi, layanan masyarakat, dan informasi manajemen yang harus dikirimkan kepada penggunanya.

Konsep Sistem akan berjalan baik dengan melibatkan dua elemen tambahan, yaitu (1) Umpan balik adalah data mengenai kinerja sistem dan (2)pengendalian adalah pemantauan dan evaluasi umpan balik untuk menentukan apakah suatu sistem bergerak menuju percapaian tujuannya. Sebuah sistem yang memiliki umpan balik dan pengendalian dapat disebut dengan sistem sibernetik, yaitu suatu sistem yang dapat mengawasi dan mengatur secara otomatis.

b. Pengertian Sistem Informasi

Secara teknis, sistem informasi menurut Laudon (2015:16) dapat didefinisikan sebagai serangkaian komponen yang saling berhubungan yang mengumpulkan (atau mendapatkan), memproses, menyimpan, dan mendistribusikan informasi untuk mendukung pengambilan keputusan dan pengawasan didalam sebuah organisasi. Selain untuk mengambil keputusan, koordinasi, dan pengawasan, sistem informasi juga membantu para manajer dan

karyawan dalam menganalisis masalah, menggambarkan hal-hal yang rumit, serta menciptakan produk baru. Sistem informasi berisi informasi-informasi penting mengenai orang, tempat/lokasi, dan hal-hal yang berkaitan dengan organisasi terkait atau lingkungan di sekitarnya. Menurut Oermar Hamalik (1989) dalam Darmawan (2013:9) menjelaskan bahwa yang dimaksud dengan informasi adalah semua hal yang diperlukan dalam proses pembuatan keputusan,misalnya pengetahuan, fakta, data, angka, dan sebagainya. Berdasarkan Johng Burch, JR (1983) dalam Darmawan (2013:9) Informasi merupakan data yang telah ditempatkan dalam suatu konteks yang memiliki makna bagi si penerima informasi.

c. Komponen Sistem Informasi

Dalam Sistem informasi terdapat hubungan-hubungan di antara komponen dan aktivitas. Terdapat lima sumber daya utama dalam sistem informasi, yaitu:

1) Sumber Daya Manusia

Manusia merupakan komponen utama untuk keberhasilan operasional sistem informasi. Sumber daya manusia terdiri dari (1) Pengguna akhir atau klien adalah orang yang menggunakan sistem informasi atau informasi yang dihasilkan, dan (2) Ahli Sistem Informasi adalah orang yang mengembangkan dan mengoperasikan sistem infromasi. Ahli Sistem Informasi mencakup analisis sistem, pengembangan perangkat lunak, operator sistem, dan personel Sistem Informasi manajerial, teknis, dan administrasi lainnya.

2) Sumber Daya Perangkat Keras

Sumber Daya perangkat Keras mencakup seluruh alat dan material fisikyang digunakan dalam pemprosesan informasi. Secara khusus Sumber Daya perangkat Keras tidak hanya berupa mesin seperti komputer dan peralatan lainnya, tetapi juga seluruh media data, yaitu obyek tidak berwujud sebagai tempat pencatatan data, dari lembaran kertas sampai cakram magnetis atau optis. Contoh perangkat keras sistem informasi berbasis-komputer adalah :

1. Sistem Komputer , yang terdiri dari unit pemprosesan sentral yang berisi mikroprosesor dan berbagai alat peripheral yang saling terhubung seperti mesin pencetak,pemindai, monitor, dan sebagainya.
2. Periferal komputer, yaitu alat seperti papan tombol, tetikus elektronik, *trackball* atau *styalus* untuk memasukkan data dan perintah, layar video atau pencetak untuk memperoleh keluaran informasi, dan cakram magnetis atau optis untuk menyimpan sumber daya data.

3) Sumber Daya Perangkat Lunak

Sumber Daya Perangkat Lunak terdiri dari seluruh rangkaian instruksi pemprosesan informasi. Konsep umum dari perangkat lunak meliputi tidak hanya seperangkat instruksi pengoperasian yang disebut program, yang mengarahkan dan mengendalikan perangkat keras komputer, tetapi juga seperangkat instruksi pengolahan informasi yang disebut dengan prosedur yang diperlukan oleh orang.

4) Sumber Daya Data

Konsep dari data sebagai sumber daya organisasi telah memunculkan berbagai perubahan dalam organisasi modern. Data yang sebelumnya dianggap sebagai hasil dari sebuah transaksi umum sekarang disimpan, diproses, dan dianalisis menggunakan aplikasi perangkat lunak canggih yang dapat mengungkapkan hubungan yang kompleks diantara penjualan, pelanggan, pesaing, dan pasar.

5) Sumber Daya Jaringan

Sumber daya jaringan merupakan teknologi dan jaringan telekomunikasi seperti internet yang sangat penting bagi operasional bisnis elektronik dan perdagangan elektronik diseluruh jenis perusahaan dan untuk sistem informasi berbasis komputer yang digunakan. Sumber daya jaringan terdiri dari Media komunikasi dan Infrastruktur Jaringan.

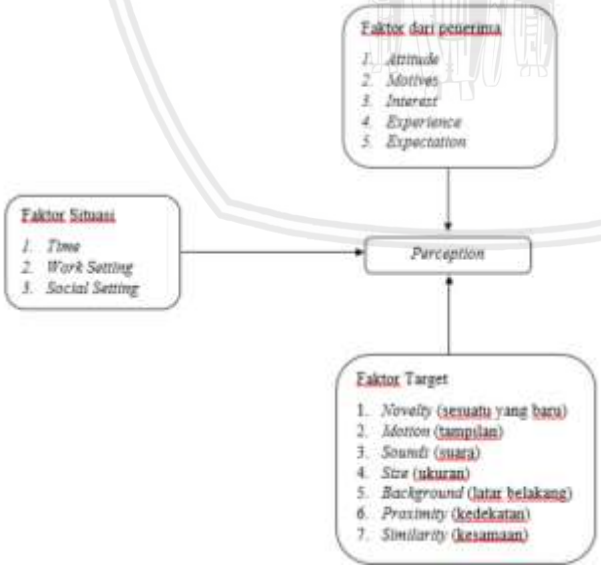
3. Tinjauan Tentang Persepsi

Persepsi menurut Kreitner dan Kinicki (2014:185) adalah proses kognitif yang memungkinkan kita menginterprestasikan dan memahami lingkungan sekitar kita. Pengenalan atas hal-hal adalah salah satu dari fungsi utama proses ini. Sedangkan persepsi menurut Tampubolon (2012:65) dapat didefinisikan sebagai gambaran seseorang tentang suatu objek yang menjadi fokus permasalahan yang sedang dihadapi.

Persepsi dapat dipengarugi dari berbagai faktor. Faktor-faktor ini dapat terletak dalam diri pembentuk persepsi itu sendiri (dalam diri individu yang bersangkutan) atau dalam diri objek (target) yang diartikan atau dalam konteks situasi dimana

persepsi tersebut dibentuk. Berikut ini faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi menurut Tampubolon (2012:65):

a. Faktor Individu
   Individu dalam membuat suatu persepsi akan dilatarbelakangi oleh: kemampuan individu untuk mempelajari sesuatu *(attitude)*, motivasi individu untuk membuat persepsi tentang sesuatu tersebut, kepentingan individu terhadap sesuatu yang dipersepsikan, pengalaman individu dalam menyusun persepsi, dan harapan individu dalam menentukan persepsi tersebut.
b. Faktor Situasi
   Situasi dalam menyusun suatu persepsi ditentukan oleh: momen yang tepat, bangunan atau struktur dari objek yang dipersepsikan, dan kebiasaan yang berlaku dalam sosial masyarakat dalam merumuskan persepsi.
c. Faktor Target
   Gangguan yang ada dalam menyusun persepsi sebagai gangguan dalam menentukan persepsi biasanya adalah objek yang dipersepsikan merupakan perihal yang benar-benar baru (*novelty*), adanya gambaran hidup yang mempengaruhi dalam membentuk persepsi (*motion*), suara-suara yang timbul pada saat membentuk persepsi (*sounds*), ukuran dari bentuk persepsi (*size*) yang melatarbelakangi bentuk persepsi tersebut (*background*), kedekatan persepsi dengan objek lain yang dapat membentuk persepsi yang hampir sama (*proximity*), dan kesamaan (*similarity*) dari persepsi yang akan dibangun dengan persepsi lain.



Gambar 1 Faktor *Perception*
Sumber: Tampubolon,2012

4. *Technology Acceptance Model*

Model Penerimaan Teknologi (*Technology Acceptance Model* atau TAM) merupakan model penerimaan sistem sistem teknologi informasi yang akan digunakan oleh pemakai. Model Penerimaan Teknologi (*Technology Acceptance Model* atau TAM) dikembangkan oleh Davis et al. (1989) berdasarkan model TRA *(Theory of Reasoned Action)* oleh Ajzen dan Fishbein (1980).

Model TRA dapat diterapkan karena keputusan yang dilakukan oleh individu untuk menerima suatu teknologi sistem informasi merupakan tindakan sadar yang dapat dijelaskan dan diprediksi oleh minat perilakunya. TAM memiliki tujuan untuk memberikan penjelasan secara parsimoni atas faktor penentu adopsi dan perilaku pengguna teknologi informasi terhadap penerimaan penggunaan teknologi informasi itu sendiri (Davis et al, 1989).

TAM menambahkan dua konstruk utama ke dalam model TRA. Dua konstruk utama ini adalah Persepsi Kegunaan *(Perceived Usefulness)* dan Persepsi Kemudahan *(Perceived Ease Of Use)*. TAM berargumentasi bahwa penerimaan individu terhadap sistem teknologi informasi ditentukan oleh kedua konstruk tersebut. Dua konstruk tersebut terdiri dari :

a. Persepsi Kegunaan *(Perceived Of Usefulness)*

Persepsi Kegunaan *(Perceived Of Usefulness)* menurut Davis dalam Jogiyanto (2007:114) didefinisikan sebagai sejauh mana seseorang percaya bahwa menggunakan suatu teknologi akan meningkatkan kinerja pekerjaannya. Jika seseorang percaya bahwa sistem informasi berguna maka dia akan

menggunakannya. Sebaliknya jika seseorang merasa percaya bahwa sistem informasi kurang berguna maka dia tidak akan menggunakannya.

b. Persepsi Kemudahan *(Perceived Ease Of Use)*

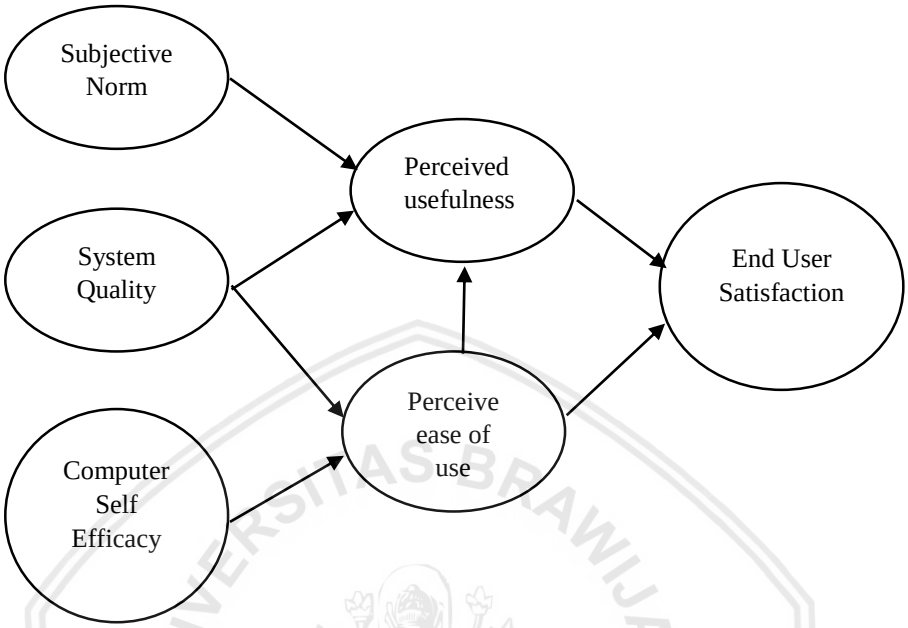
Persepsi Kemudahan *(Perceived Ease Of Use)* menurut Davis dalam Jogiyanto (2007:115) didefinisikan sebagai sejauh mana seseorang percaya bahwa menggunakan suatu teknologi akan bebas dari usaha. Jika seseorang merasa percaya bahwa sistem informasi mudah digunakan maka dia akan menggunakannya. Sebaliknya jika seseorang merasa percaya bahwa sistem informasi tidak mudah digunakan maka dia tidak akan menggunakannya.

Terdapat beberapa penelitian yang memperluas teori TAM untuk mengukur kepuasan. Penelitian itu dilakukan oleh Dalcher dan Shine (2003),Linders (2006),Lin dan Sun (2009), Hawari dan Moukket (2010), Bavarsad dan Mennatyan (2013), Jin (2014), Sharma, et al (2014), Hwang (2015). Pada penelitian Dalcher dan Shine (2003) mengukur kepuasan penggunaan sistem pada pengguna akhir yaitu bendahara bank. Tujuan penggunaan TAM untuk mengukur kepuasan pengguna akhir dengan sistem yang baru diterapkan kemungkinan akan mengarah pada penerimaan dan selanjutnya akan meningkatkan penggunaan. Molel ini terdiri dari tiga dimensi yaitu :

a. Dimensi sikap yang mengukur pembentukan sikap terhadap teknologi baru. Terdiri dari Norma Subjektif, Keyakinan Diri Dalam Penggunaan Komputer dan Kualitas Sistem.
b. Dimensi peseptua untuk mengukur persepsi pengguna akhir tentang kegunaan sistem dan kemudahaan penggunaannya.

repository.ub.ac.id
UNIVERSITAS BRAWIJAYA

c. Dimensi perilaku mengukur kepuasan pengguna akhir



Gambar 2 Perluasan TAM
Sumber: Dalcher dan Shine (2003)

5. Keyakinan Diri *(Self-Efficacy)*

Penelitian-penelitian TAM di tahun 2000an mencoba untuk mengelaborasi model TAM menjadi model yang lebih lengkap. Model baru TAM yang lebih lengkap dibangun dari elaborasi hasil-hasil penelitian sebelumnya yang sudah menemukan banyak variabel-variabel eksternal yang mempengaruhi konstruk TAM. Lee et al. dalam Jogiyanto (2007:127) melakukan analisis-meta *(meta-analysis)* untuk mengkombinasikan hasil-hasil penelitian TAM sebelumnya. Salah satu hasil dari variabel eksternal yang ditemukan adalah *self-efficacy* (Keyakinan Sendiri).

Bandura dalam Jogiyanto (2007:138) mendefinisikan keyakinan-Sendiri *(Self Efficacy)* sebagai pertimbangan-pertimbangan tentang seberapa baik seseorang

dapat melakukan tindakan-tindakan yang dibutuhkan untuk menghadapi situasi-situasi prospektif. Hong et al dalam Jogiyanto (2007:139) mendefinisikan Keyakinan Diri Dalam Penggunaan Komputer *(Computer Self-Efficacy)* sebagai suatu evaluasi individual tentang kemampuan-kemampuannya menggunakan komputer. Sedangkan menurut Compeau dan Higgins dalam Hasan (2007) menjelaskan bahwa Keyakinan Diri Dalam Penggunaan Komputer *(Computer Self-Efficacy)* mengacu pada penilain orang tentang kemampuan mereka menggunakan sistem komputer dengan berhasil. Sehingga dapat disimpulkan bahwa Keyakinan Diri Dalam Penggunaan Komputer *(Computer Self-Efficacy)* adalah penilaian tentang kemampuan menggunanan sistem komputer.

Persepsi Keyakinan Diri Dalam Penggunaan Komputer telah ditemukan untuk mempengaruhi berbagai perilaku yang berhubungan dengan komputer dan hasilnya. Hsu dan Chiu (2004) menemukan bahwa Persepsi Keyakinan diri dalam penggunaan komputer memiliki efek positif pada sikap penggunaan komputer dan niat. Literatur menunjukkan hubungan langsung antara Persepsi Keyakinan diri dalam penggunaan komputer dan kersepsi kegunaan (Davis,1989;Mathieson,1991 dalam Hsu dan Chiu,2004). Beberapa studi menemukan hubungan positif antara Persepsi Keyakinan Diri Dalam Penggunaan Komputer dan Persepsi Kegunaan (Hung dan Liang,2001; Ong,Lai, dan Wang,2014 dalam Hsu dan Chiu,2004).

Banyak penelitian telah menjawab hubungan antara Persepsi Keyakinan Diri Dalam Penggunaan Komputer dan Persepsi Kemudahan. Hu, Clark dan Ma (2003) dalam Hasan (2007) menemukan bahwa Persepsi Keyakinan Diri Dalam Penggunaan Komputer memiliki efek positif pada dirasakan kemudahan

penggunaan sebelum dan setelah menerima pelatihan pada target teknologi. Ong et al (2004) dalam Hasan (2007) menemukan bahwa Persepsi Keyakinan Diri Dalam Penggunaan Komputer memiliki efek positif pada persepsi kemudahan penggunaan.

6. *E-Satisfaction*

Menurut Tjiptono dan Chandra (2011:292) kata kepuasan *(satisfaction)* berasal dari bahasa Latin *"satis"* (artinya cukup baik, memadai) dan *facio* (melakukan atau membuat). Kepuasan dapat diartikan sebagai "upaya pemenuhan sesuatu" atau "membuat sesuatu memadai". Oxford Advanced Learner's Dictionary (2000) dalam Tjiptono dan Chandra (2011:292) mendeskripsikan kepuasan sebagai perasaan baik yang kamu miliki ketika kamu mencapai sesuatu atau ketika sesuatu yang kamu inginkan untuk terjadi yang kemudian dapat terjadi.

Kajian literatur kepuasan pelanggan yang dilakukan Giese dan Cote (2000) dalam Tjiptono dan Chandra (2011:292) mengidentifikasi bahwa terdapat 20 definisi yang mengacu dalam riset kepuasan pelanggan selama periode waktu 30 tahun. Meskipun definisi tersebut bervariasi, kedua pakar dari *Wasington State University* ini menemukan kesamaan dalam hal tiga komponen utama: (1) kepuasan pelanggan merupakan respon (emosional atau kognitif); (2) respon tersebut menyangkut fokus tertentu (ekspektasi, produk, pengalaman konsumsi, dan seterusnya); dan (3) respon terjadi pada waktu tertentu (setelah konsumsi, setelah pemilihan produk/jasa, berdasarkan pengalaman akumulatif, dan lain-lain).

Menurut Schnaars (1991) dalam Tjiptono dan Chandra (2011:298) pada dasarnya tujuan sebuah bisnis adalah menciptakan para pelanggan yang puas. Berbagai upaya telah dilakukan untuk menyusun rerangka teoritikal guna menjelaskan determinan, proses pembentukan dan konsekuensi kepuasan pelanggan (Yi,1990) dalam (Tjiptono dan Chandra,2011:298). Menurut Chiou (1999) dalam Tjiptono dan Chandra (2011:298) secara garis besar, riset-riset kepuasan pelanggan didasarkan pada tiga teori utama, yaitu :

a. *Contrast theory*
   Contrast theory berasumsi bahwa konsumen akan membandingkan kinerja produk actual dengan ekspektasi pra-pembelian. Jika kinerja aktual lebih besar atau sama dengan ekspektasi, maka pelanggan akan puas. Sebaliknya, jika kinerja actual lebih rendah dibandingkan ekspektasi,maka konsumen akan tidak puas.
b. *Assimilatioan theory*
   Assimilatioan theory menyatakan bahwa evaluasi purnabeli merupakan fungsi positif dari ekspektasi konsumen pra-pembelian.
c. *Assimilation-contrast theory*
   Assimilation-contrast theory berpegangan bahwa terjadinya efek asimilasi atau efek kontras merupakan fungsi dari tingkat kesenjangan antara kinerja yang diharapkan dan kinerja actual. Jika kesenjangan besar, konsumen akan memperbesar gap tersebut, sehingga produk dipersepsikan jauh lebih bagus/buruk dibandingkan kenyataannya.

Lin dan Sun (2009) menyatakan bahwa *e-Satisfaction* sangat penting dalam literatur yang terkait dengan layanan online sejak kepuasan ini mempengaruhi keputusan pengguna untuk terus menggunakan saluran distribusi atau tidak. Sedangkan Hise (2000) dalan Lin dan Sun (2009) memandang bahwa *e-Satisfaction* sebagai pengguna penilaian keseluruhan pengalaman online mereka selama jangka waktu tertentu. Hise (2000) dalan Lin dan Sun (2009) memandang bahwa *e-Satisfaction* sebagai pengguna penilaian keseluruhan pengalaman online mereka selama jangka waktu tertentu. Oleh karena itu dapat disimpulkan bahwa *e-*

Satisfaction adalah penilaian pengguna secara keseluruhan terhadap pengalaman online mereka selama jangka waktu tertentu. *e-Satisfaction* dalam hal ini mengukur derajat dimana pengguna merasa puas atau tidak puas dan senang atau tidak sedang dalam layanan online.

Pada Laporan Kinerja DJP selalu membahas mengenai *Customer Perspective* yang berisi tentang pemenuhan layanan publik. Setiap tahunnya DJP selalu memperhatikan kepuasan wajib pajak. Tingkat kepuasan yang diukur ini diharapkan dapat meningkatkan citra positif DJP (Lakin DJP,2016). Indeks kepuasan publik atas layanan DJP menjadi indikator dalam pelaksanaan Program Pelayanan publik yang prima (Laporan Tahunan DJP,2017). Makna dari pelayanan yang dilakukan DJP yaitu memberikan layanan yang memenuhi kepuasan pemangku kepentingan yang dilakukan dengan sepenuh hati, transparan, cepat, akurat dan aman (Laporan Tahunan DJP,2017). Pemenuhan layanan publik ini akan menghasilkan kepatuhan wajib pajak yang tinggi sehingga akan memperoleh penerimaan pajak yang optimal.

7. *e-Billing*

Berdasarkan pada PER Nomor 05 Tahun 2017 tentang Pembayaran Pajak Secara Elektronik pasal 1 angka 1 yang dimaksud dengan Pembayaran Pajak secara Elektronik adalah pembayaran atau penyetoran pajak yang dilakukan melalui sistem elektronik; pada pasal 1 angka 2, Sistem Elektronik adalah serangkaian perangkat dan prosedur elektronik yang berfungsi mempersiapkan, mengumpulkan, mengolah, menganalisis, menyimpan, menampilkan, mengumumkan,

mengirimkan, dan/atau menyebarkan informasi elektronik; pasal 1 angka 3, Sistem Billing Direktorat Jenderal Pajak adalah sistem elektronik yang dikelola oleh Direktorat Jenderal Pajak dalam rangka menerbitkan dan mengelola Kode Billing yang merupakan bagian dari sistem penerimaan negara secara elektronik; pasal 1 angka 4, Kode Billing adalah kode identifikasi yang diterbitkan melalui Sistem Billing Direktorat Jenderal Pajak atas suatu jenis pembayaran atau penyetoran pajak; pasal 1 angka 5, Aplikasi Billing Direktorat Jenderal Pajak yang selanjutnya disebut Aplikasi Billing DJP adalah bagian dari Sistem Billing Direktorat Jenderal Pajak yang menyediakan antarmuka berupa aplikasi berbasis web bagi Wajib Pajak untuk menerbitkan Kode Billing dan dapat diakses melalui jaringan internet atau intranet.

Berdasarkan pasal 2 ayat (1) pembayaran atau penyetoran pajak secara elektronik melalui Sistem Billing Direktorat Jenderal Pajak meliputi seluruh jenis pajak, kecuali:

a. Pajak dalam rangka impor yang diadministrasikan pembayarannya oleh Direktorat Jenderal Bea dan Cukai; dan/atau
b. Pajak yang tata cara pembayarannya diatur secara khusus

Transaksi pembayaran atau penyetoran pajak berdasarkan pada pasal 3 ayat (1) dapat dilakukan melalui:

a. teller Bank/Pos Persepsi;
b. Anjungan Tunai Mandiri (ATM);
c. internet banking;
d. mobile banking;
e. EDC; atau
f. sarana lainnya

repository.ub.ac.id
UNIVERSITAS BRAWIJAYA

Cara memperoleh Kode Billing berdasarkan pada pasal 4 dapat diperoleh melalui:

a. Layanan mandiri *(self-service),*
   Pembuatan Kode Billing melalui layanan mandiri sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a, dilakukan oleh Wajib Pajak dengan mengakses Aplikasi Billing DJP atau layanan, produk, aplikasi, atau sistem penerbitan Kode Billing yang terhubung dengan Sistem Billing Direktorat Jenderal Pajak yang disediakan, oleh Bank/Pos Persepsi dan pihak lain yang ditunjuk oleh Direktur Jenderal Pajak, meliputi perusahaan *Application Service Provider* dan Perusahaan Telekomunikasi.
b. Penerbitan secara jabatan *(official-service)* oleh Direktorat Jenderal Pajak dalam hal terbit surat ketetapan pajak, Surat Tagihan Pajak, SPPT PBB, STP PBB, atau SKP PBB yang mengakibatkan kurang bayar.

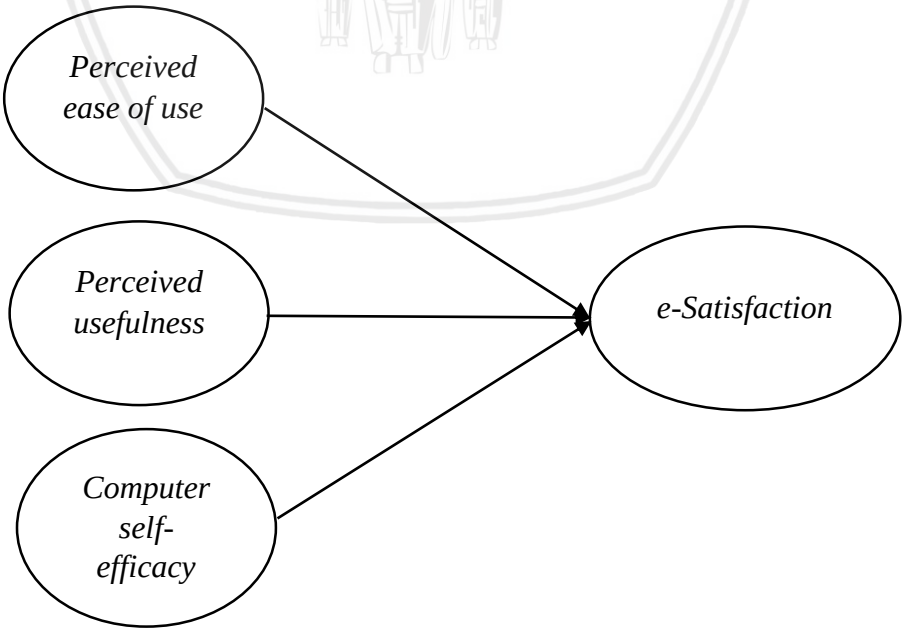
C. Model Penelitian dan Hipotesis

1. Model Konseptual

Konsep menurut Zulganef (2013:84) adalah seperangkat arti (*bundle of meanings*) atau karakteristik-karakteristik terkait dengan kejadian-kejadian, objek, kondisi, situasi, atau perilaku tertentu. Penelitian ini memfokuskan pada kepuasan penggunaan *e-Billing* yang masuk kedalam lingkungan yang diwajibkan *(Mandatory Environment)* menggunakan teori TAM. Faktor dalam TAM terdiri atas Faktor Internal dan Faktor Eksternal. Persepsi Kegunaan *(Perceived Used)* menurut Davis dalam Jogiyanto (2007:114) di dalam TAM didefinisikan sejaun mana seseorang percaya bahwa menggunakan sistem tertentu akan meningkatkan kinerja pekerjanya. Persepsi Kemudahan *(Perceived ease of use)* menurut Davis dalam Jogiyanto (2007:115) didefinisikan sejauh mana seseorang percaya bahwa

menggunakan sistem tertentu akan bebas dari usaha. Kedua Persepsi ini merupakan faktor internal dalam TAM.

Penelitian Hasan (2007) memperluas TAM dengan menggabungkan keyakinan diri sebagai faktor penentu tentang kegunaan dan kemudahan penggunaan. Penelitian Davis dalam Hasan (2007) berpendapat bahwa faktor eksternal mempengaruhi penerimaan sistem informasi secara tidak langsung. Hasan (2007) menjelaskan bahwa hasil penelitiannya memberikan dukungan yang kuat antara Keyakinan Diri Dalam Menggunakan Komputer dan faktor penentu perilaku penerimaan. Keyakinan Diri Dalam Menggunakan Komputer menunjukkan efek langsung yang positif pada kemudahan penggunaan yang dirasakan serta memberikan efek tidak langsung yang cukup besar terhadap sikap dan niat perilaku. Hal ini menjadikan Keyakinan Diri Dalam Menggunakan Komputer menjadi salah satu faktor eksternal TAM.



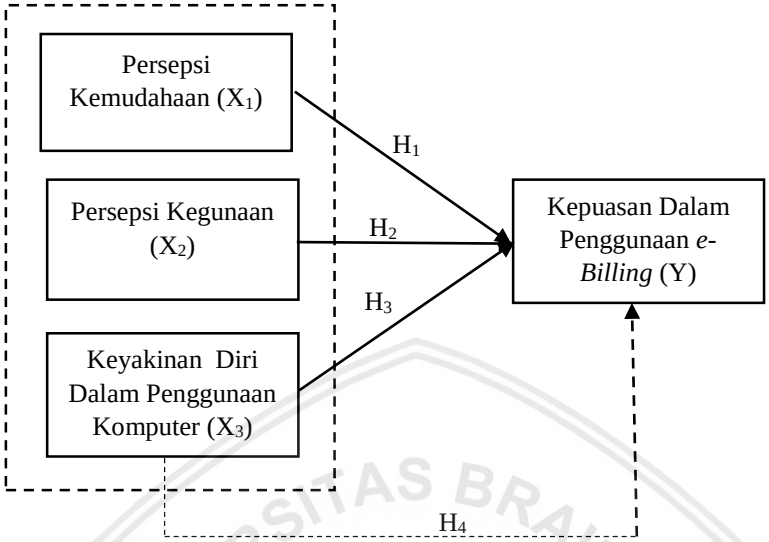
Gambar 3 Model Konsep
Sumber: Diolah Peneliti, 2018

repository.ub.ac.id
UNIVERSITAS BRAWIJAYA

Penelitian Lin dan Sun dalam Hawari dan Moukket (2010) menjelaskan bahwa *e-Satisfaction* sangat penting dalam literatur terkait layanan online, sejak kepuasan mempengaruhi keputusan pengguna untuk terus menggunakan saluran distribusi atau tidak. Penelitian Hise dalam Hawari dan Moukket (2010) memandang *e-Satisfaction* sebagai pengguna penilaian keseluruhan pengalaman online selama jangka waktu tertentu. Sharma et al (2014) dalam Kardina (2017) menyatakan bahwa TAM merupakan alat yang dapat meramalkan kepuasan. Organisasi yang telah menerapkan sistem yang diwajibkan *(Mandatory Environment)* kepuasan merupakan ukuran yang baik untuk menentukan kesuksesan sistem (Hwang et al,2015). Hwang, et al (2015) memberikan saran untuk menggunakan TAM dalam mengukur kepuasan pada lingkungan yang diwajibkan (Mandatory Environment). Shine (2003) dalam penelitiannya menggunakan perluasan TAM untuk mengukur kepuasan pengguna akhir pada bendahara bank. Pada penelitian ini menunjukkan bahwa TAM mempengaruhi *e-Satisfaction* sesuai dengan gambar 3 di atas.

2. Model Hipotesis

Menurut Sugiyono (2013:64) Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, di mana rumusan masalah penelitian telah dinyatakan dalam bentuk kalimat pertanyaan. Berdasarkan rumusan masalah dan model konsep pada gambar 3, maka model hipotesis penelitian dapat digambarkan sebagai berikut :



Gambar 4 Model Hipotesis
Sumber : Diolah Peneliti,2018

a. **Pengaruh Persepsi Kemudahan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Dalam Penggunaan *e-Billing***

Menurut Jogiyanto (2007:115) Persepsi Kemudahan didefinisikan sejauh mana seseorang percaya bahwa menggunakan sistem tertentu akan bebas dari usaha. Menurut Jin (2014) bahwa sistem yang mudah digunakan dapat memuaskan permintaan pengguna. Jika pengguna merasakan kemudahan dalam penggunaan sistem yang tinggi maka pengguna akan menampilkan tingkat kepuasan yang tinggi terhadap sistem tersebut. Kemudahan penggunaan yang dimaksud adalah tampilan visual yang sederhana sehingga mudah dioperasikan dan cepat. Hipotesis yang dapat dirumuskan adalah :

H_1 : Persepsi Kemudahan Berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan wajib pajak dalam penggunaan *e-Billing*.

b. Pengaruh Persepsi Kegunaan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Dalam Penggunaan *e-Billing*

Persepsi Kegunaan *(Perceived of usefulness)* Menurut Jogiyanto (2007:114) didefinisikan sebagai sejauh mana seseorang percaya bahwa menggunakan suatu teknologi akan meningkatkan kinerja pekerjaannya. Menurut penelitian Hawari dan Moukket (2010) Persepsi kegunaan memiliki kontribusi yang signifikan terhadap kepuasan. Selain itu pada penelitian Lin dan Sun (2009) ; Bavarsad dan Mennatyan (2013) bahwa persepsi kegunaan memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan. Pada penelitian ini maka persepsi kegunaan dapat diartikan sebagai seberapa besar kegunaan atau manfaat *e-Billing* bagi wajib pajak. Oleh karena itu besarnya kegunaan yang diperoleh akan mempengaruhi kepuasan wajib pajak dalam menggunakan *e-Billing*. Hipotesis yang dapat dirumuskan adalah :

H_2 : Persepsi Kegunaan Berpengaruh Secara Signifikan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Dalam Penggunaan *e-Billing*.

c. Pengaruh Keyakinan Diri Dalam Penggunaan Komputer Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Dalam Penggunaan *e-Billing*

Hasan (2007) menyatakan bahwa menurut Compeau dan Higgins (1995) konsep keyakinan diri telah diperpanjang ke berbagai bidang seperti matematika, olahraga, dan komputasi. Diadaptasi dari konsep umum keyakinan diri dalam penggunaan komputer (*Computer Self Efficacy*) merujuk pada penilaian seseorang tentang kemampuan untuk menggunakan komputer. Pada

penelitian ini akan melakukan pengukuran mengenai keyakinan diri dalam penggunaan komputer terhadap kepuasan. Hipotesis yang dapat dirumuskan adalah :

H_3 : Keyakinan Diri Dalam Penggunaan Komputer Berpengaruh Secara Signifikan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Dalam Penggunaan *E-Billing*.

d. Pengaruh Persepsi Kemudahan,Persepsi Kegunaan, dan Keyakinan Diri Dalam Penggunaan Komputer secara bersama terhadap kepuasan wajib pajak dalam menggunakan *e-Billing*.

Penelitian yang dilakukan oleh Lin dan Sun (2009) ; Hawari dan Moukket (2010) ; Bavarsad dan Mennatyan (2013) menyatakan bahwa TAM memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan. Dalam penelitian yang dilakukan Rod et al., 2009 menyatakan bahwa TAM merupakan alat yang dapat meramalkan kepuasan pengguna sistem. Mouakket (2010) dalam penelitiannya menambahkan dua variabel eksternal untuk mengetahui bagaimana penerimaan pengguna (*user acceptance*) terhadap suatu sistem, yaitu keyakinan diri dalam menggunakan komputer (*computer self-efficacy*) dan fitur desain sistem (*systems design feature*). Jika pengguna memiliki keyakinan diri dalam menggunakan komputer maka hal tersebut dapat meningkatkan kepuasan dalam penggunaan *e-Billing*. Berdasarkan penelitian yang dilakukan sebelumnya, maka penelitian ini ingin menguji variabel didalam teori TAM yaitu Persepsi Kemudahaan dan Persepsi kegunaan dan diuji secara bersama-sama dengan variabel Keyakinan Diri Dalam Penggunaan Komputer terhadap kepuasan

wajib pajak dalam penggunaan *e-Billing*. Hipotesis yang dapat dirumuskan adalah :

H_4 : Persepsi Kemudahan,Persepsi Kegunaan, dan Keyakinan Diri Dalam Penggunaan Komputer secara bersama berpengaruh terhadap kepuasan wajib pajak dalam menggunakan *e-Billing*.

repository.ub.ac.id
UNIVERSITAS BRAWIJAYA

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Pendekatan yang dilakukan pada penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif. Pendekatan kuantitatif menurut Arikunto (2006:12) adalah pendekatan penelitian yang banyak dituntut mengunakan angka, mulai dari pengumpulan data, penafsiran terhadap data tersebut, serta penampilan hasilnya. Pendekatan kuantitatif merupakan pendekatan dengan penjelasan yang diklasifikasikan, diamati serta terukur, dan terdapat hubungan sebab akibat.

B. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Selatan. KPP Pratama Malang Selatan yang beralamat di Jalan Merdeka Utara Nomor 03 Malang Indonesia**.** Pemilihan lokasi ini karena dari tahun 2015 sampai tahun 2018 selalu mengalami peningkatan wajib pajak sehingga setiap tahunnya terjadi peningkatan pengguna *e-Billing*. Selain itu pada tahun 2016 KPP Pratama Malang Selatan mendapatkan penghargaan dari Kanwil DJP Jatim III atas pertumbuhan jumlah wajib pajak bayar sebesar 24,29%. KPP Pratama Malang Selatan juga pernah mendapatkan Juara 2 atas Kantor Pelayanan Terbaik tingkat Kanwil DJP Jatim III pada tahun 2017 akan tetapi berdasarkan pada Laporan Kinerja DJP Tahun

repository.ub.ac.id
UNIVERSITAS BRAWIJAYA

2008 sampai tahun 2017 belum pernah mendapatkan penghargaan sebagai Kantor Pelayanan Percontohan.

C. Variabel dan Pengukurannya

1. Variabel Penelitian

Menurut Sanusi (2011:50) suatu peristiwa atau kejadian yang ditangkap oleh indra manusia dan dapat dijelaskan secara ilmiah disebut fenomena. Selanjutnya, fenomena tersebut diabstraksikan menjadi konsep atau konstruk yang jika diberi nilai akan menjadi variabel. Hatch dan Farhady dalam Sugiyono (2013:38) secara teoritis variabel dapat didefinisikan sebagai atribut seseorang atau obyek yang mempunyai variasi antara satu orang dengan orang lain atau satu obyek dengan obyek lainnya. Berdasarkan fungsinya, variabel dibedakan menjadi :

a. Variabel Bebas *(Independent Variable)*

Variabel Bebas *(Independent Variable)* menurut Sanusi (2011:50) adalah variabel yang mempengaruhi variabel lain. Pada penelitian ini terdapat tiga variabel bebas *(Independent Variable)* yaitu persepsi kemudahan (X_1), persepsi kegunaan (X_2), persepsi keyakinan diri dalam penggunaan komputer (X_3).

b. Variabel Terikat *(Dependent Variable)*

Variabel Terikat *(Dependent Variable)* menurut Sanusi (2011:50) adalah variabel yang dipengaruhi oleh variabel lain. Pada penelitian ini

yang menjadi variabel terikat *(Dependent Variable)* adalah kepuasan wajib pajak dalam menggunakan *e-Billing*.

2. Definisi Operasional Variabel dan Pengukurannya

Sifat empiris penelitian menuntut agar setiap pandangan atau gagasan abstrak hendaknya dapat dibatasi secara tegas agar dapat diamati dan diukur (Kardina:2018). Definisi operasional dari masing-masing variabel adalah sebagai berikut :

a. Persepsi Kemudahan (X_1)

Persepsi kemudahan penggunaan menurut Davis dalam Jogiyanto (2007:115) didefinisikan sebagai sejauh mana seeorang percaya bahwa menggunakan suatu teknologi itu akan bebas dari usaha. Berikut ini indikator yang digunakan untuk mengukur persepsi kemudahan menurut Davis (1989) dalam Jogiyanto (2007:115):

1) Mudah untuk dipelajari
2) Mudah diatur
3) Fleksibel

b. Persepsi Kegunaan (X_2)

Persepsi Kegunaan menurut Davis dalam Jogiyanto (2007:114) adalah kepercayaan bahwa menggunakan teknologi akan meningkatkan kinerja pekerjaanya. Berikut ini indikator yang digunakan untuk mengukur persepsi kegunaan menurut Davis (1989) dalam Jogiyanto (2007:114) :

1) Meningktakan kinerja
2) Meningkatkan efektivitas

3) Mempermudah pekerjaan

4) Menyelesaikan pekerjaan kebih cepat

c. Keyakinan Diri Dalam Penggunaan Komputer

Keyakinan Diri Dalam Penggunaan Komputer menurut Compeau dan Higgins dalam Hasan (2007) menjelaskan bahwa keyakinan diri dalam penggunaan komputer *(computer self-efficacy)* mengacu pada penilaian orang tentang kemampuan mereka menggunakan sistem komputer dengan berhasil. Berikut ini indikator yang digunakan untuk mengukur keyakinan diri dalam penggunaan komputer menurut Moukket (2010) :

1) Kemampuan menghadapi kesulitan

2) Kenyamanan atas kemampuan diri

3) Kenyamanan menggunakan sistem jika diajarkan oleh orang lain

4) Kenyamanan menggunakan sistem jika ada petunjuk secara online

d. Kepuasan Wajib Pajak Dalam Penggunaan *e-Billing*

Hise (2000) memandang bahwa *e-satisfaction* sebagai pengguna penilaian keseluruhan pengalaman online mereka selama jangka waktu tertentu. *E-satisfaction* dalam hal ini mengukur derajat dimana pengguna merasa puas atau tidak puas dan senang atau tidak sedang dalam layanan online. Berikut ini indikator yang digunakan untuk mengukur kepuasan menurut Lin dan Sun (2009) :

1) Kepuasan pelanggan

2) Konten dan fitur

3) Kepuasan layanan

Tabel 5 Definisi Operasional Variabel Pengukuran

Variabel	Indikator	Item
Persepsi Kemudahan (X_1)	Mudah untuk dipelajari (Jin,2004)	Mudah mempelajari *e-Billing*
	Mudah diatur (Jin,2004)	Sistem *e-Billing* Mudah di operasikan
	Fleksibel (Jin,2004)	Sistem *e-Billing* dapat digunakan dimanapun
Persepsi Kegunaan (X_2)	Meningkatkan kinerja (Hsu & Chiu,2004)	Sistem *e-Billing* dapat meningkatkan kinerja
	Meningkatkan efektivitas (Hsu & Chiu,2004)	Sistem *e-Billing* meningkatkan efektivitas dalam pembayaran pajak saya
	Mempermudah Pekerjaan (Hsu & Chiu,2004)	Sistem *e-Billing* mempermudah dalam melakukan pembayaran pajak
	Menyelesaikan pekerjaan lebih cepat (Hsu & Chiu,2004)	Sistem *e-Billing* mempercepat dalam pembayaran pajak
Keyakinan Diri Dalam Penggunaan Komputer (X_3)	Kemampuan menghadapi kesulitan (Hawari dan Moukket,2010)	Mampu menyelesaikan pembayaran pajak dengan *e-Billing*
	Kenyamanan atas kemampuan diri (Hawari dan Moukket,2010)	Selalu mengakses *e-Billing* dengan komputer
	Kenyamanan menggunakan sistem jika diajarkan oleh orang lain (Hawari dan Moukket,2010)	Mengakses *e-Billing* pertamakali dengan komputer
	Kenyamanan menggunakan sistem jika ada petunjuk secara *online* (Hawari dan Moukket,2010)	Merasa nyaman menggunakan *e-Billing* karena ada petunjuk penggunaan secara online
Kepuasan Wajib Pajak (Y)	Kepuasan Pelanggan (Lin dan Sun,2009)	Puas dengan performa dari layanan *e-Billing*
	Konten dan fitur (Lin dan Sun,2009)	Suka dengan konten dan fitur yang ada di dalam *e-Billing*
	Kepuasan Layanan (Lin dan Sun,2009)	Puas dengan adanya layanan *e-Billing*

Sumber : Diolah Peneliti,2018

repository.ub.ac.id
UNIVERSITAS BRAWIJAYA

3. Skala Pengukuran

Instrumen penelitian digunakan untuk mengukur nilai variabel yang diteliti dengan tujuan menghasilkan data kuantitatif yang akurat, maka setiap instrument harus memiliki skala. Pada penelitian ini akan menggunakan skala *likert*.

Sugiyono (2013:93) menyatakan bahwa skala *likert* digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Penggunaan skala ini menyebabkan variabel yang diukur dijabarkan menjadi indikator variabel. Kemudian indikator tersebut dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun item-item instrument yang dapat berupa pernyataan atau pertanyaan. Responden akan diberikan pertanyaan dan memberikan tanggapan dari alternatif jawaban serta diberikan skor sebagai berikut :

Tabel 6 Skala *Likert*

Alternatif Jawaban	Skor Pertanyaan
Sangat Setuju	5
Setuju	4
Ragu-Ragu	3
Tidak Setuju	2
Sangat Tidak Setuju	1

Sumber: Sugiyono (2016:93)

Menurut Kardina (2018) Kelebihan skala likert dibandingkan dengan skala lainya adalah, skala likert mudah dibuat dan diterapkan, terdapat kebebasan dalam membuat pernyataan selama pernyataan masih sesuai dengan konteks permasalahan dan indikator, serta mampu memperjelas item pernyataan karena jawaban berupa alternatif.

D. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Menurut Sugiyono (2013 : 80). Populasi merupakan wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Pada penelitian ini yang menjadi populasi adalah seluruh wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Malang Selatan sebesar 114.318.

2. Sampel

Sugiyono (2013:81) Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi. Penelitian ini perlu menggunakan sampel karena populasi sedemikian banyak sehingga sulit untuk meneliti seluruh elemen; yang kedua keterbatasan waktu, biaya penelitian dan sumber daya manusia. Satuan sampling adalah sesuatu yang dijadikan kesatuan yang akan dipilih. Satuan sampling dapat berupa individu yang berdiri sendiri atau kumpulan individu.

Pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan teknik pengambilan sampel *probability sampling* atau sampel acak. *Probability sampling* menurut Sugiyono (2013:92) adalah teknik pengambilan sampel dengan memberikan peluang yang sama bagi setiap unsur populasi untuk dipilih menjadi anggota sampel. Metode pengambilan sampel yaitu dengan menggunakan *Simple Random Sampling* atau Sampel Acak Sederhana. Simple Random Sampling menurut Sanusi (2011:89) adalah proses pemilihan satuan sampling sedemikian rupa sehingga setiap satuan sampling dalam populasi mempunyai peluang yang

sama untuk terpilih ke dalam sampel. Penggunaan Simple Random Sampling unit-unit secara bebas diseleksi satu per satu sampai ukuran sampel yang diinginkan tercapai. Pemilihan teknik pengambilan sampel ini karena sejak 1 Juli 2016 seluruh wajib pajak telah di wajibkan untuk menggunakan sistem *e-Billing* sehingga seluruh populasi yaitu seluruh wajib pajak yang terdaftar di KPP Pratama Malang Selatan mempunyai peluang yang sama untuk terpilih menjadi sampel.

Dasar yang digunakan untuk menentukan jumlah sampel dengan menggunakan rumus Slovin dalam Sanusi (2011:101). Penentuan sampel dengan rumus ini masih memasukkan unsur kelonggaran yang dapat ditoleransi dengan nilai toleransi ini dinyatakan dalam presentase. Pada penilitian ini menggunakan nilai toleransi sebesar 10%. Jumlah sampel pada penelitian ini akan dihitung dengan rumus Slovin sebagai berikut :

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

dengan :

n = jumlah sampel

N = jumlah populasi

e = (Error) presentase tingkat kesalahan yang dapat ditoleransi

Populasi pada penelitian ini berjumlah 114.318. Berdasarkan rumus slovin yang digunakan maka jumlah sampel yang diperoleh sebesar 99,91 yang dibulatkan menjadi 100.

B. Sumber Data

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder.

1. Data Primer

   Data Primer menurut Sanusi (2011:104) adalah data yang pertama kali dicatat dan dikumpulkan oleh peneliti. Data primer diperoleh secara langsung dari tempat penelitian yaitu KPP Pratama Malang Selatan melalui penyebaran kuesioner kepada Wajib Pajak Orang Pribadi. Jenis kuesioner merupakan kuesioner tertutup. Kuesioner berupa daftar pernyataan tertulis secara terstruktur yang kemudian diberikan dan dijawab oleh responden.

2. Data Sekunder

   Data Sekunder menurut Sanusi (2011:104) adalah data yang sudah tersedia dan dikumpulkan oleh pihak lain. Data sekunder dalam penelitian ini ditunjang dari sumber lain yaitu buku, jurnal, artikel, berita yang berkaitan dengan penelitian ini dan data yang berasal dari KPP Pratama Malang Selatan seperti Jumlah Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Malang Selatan dan profil KPP Pratama Malang Selatan.

C. Teknik Pengumpulan Data

Teknik Pengumpulan data pada penelitian ini dilakukan dengan kuesioner (angket). Menurut Sugiyono (2013:137) Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Peneliti memilih

repository.ub.ac.id
UNIVERSITAS BRAWIJAYA

untuk membagi kuesioner langsung kepada responden yang datang ke KPP Pratama Malang Selatan.

Kuesioner ini menggunakan pertanyaan tertutup. Berdasarkan Sanusi (2013:110) Pertanyaan tertutup adalah jenis pertanyaan yang kemungkinan jawabannya sudah ditentukan terlebih dahulu dan responden tidak diberi kesempatan untuk memberikan jawaban lain. Kuesioner yang digunakan ini bertujuan untuk mencari informasi yang lengkap mengenai pengaruh Persepsi Kemudahan *(Perceived ease of use)*, Persepsi Kegunaan *(Perceived usefulness)* Keyakinan Diri Dalam Penggunaan Komputer *(computer self-efficacy)* terhadap kepuasan (*e-satisfaction*) wajib pajak dalam penggunaan *e-Billing*. Teknik pengumpulan data dengan kuisioner adalah sebagai berikut:

1. Menyusun kisi-kisi kuisioner
2. Merumuskan item-item pertanyaan dan alternatif jawaban. Kuisioner yang digunakan berupa angket tertutup dengan lima alternatif jawaban
3. Menetapkan skala penilaian. Pada penilitian ini menggunakan skala lima kategori dengan metode skala *likert.*

D. Uji Instrumen Penelitian

1. Uji Validitas

Uji Validitas menurut Ghozali (2016:52) digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Uji validitas yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan

menggunakan korelasi *product moment*. Sarjono dan Julianita (2011:45) menyatakan bahwa apabila koefisien korelasi positif dan r hitung lebih besar dari pada r tabel maka indikator bersangkutan dianggap valid.

Pengujian validitas dapat dilakukan dengan cara mengkorelasikan masing-masing faktor atau variabel dengan total faktor atau variabel tersebut dengan menggunakan korelasi (r) product moment.

Kriteria pengujian untuk menerima atau menolak hipotesis adanya pernyataan yang valid atau tidak dapat dilakukan dengan:

H_0 : r = 0, tidak terdapat data yang valid pada tingkat kesalahan (α) 5%.

H_1 : r ≠ 0, terdapat data yang valid pada tingkat kesalahan (α) 5%.

Hipotesa nol (H_0) diterima apabila $r_{hitung} < r_{tabel}$, demikian sebaliknya hipotesa alternatif (H_1) diterima apabila $r_{hitung} > r_{tabel}$.

Tabel 7 Hasil uji validitas

Item	r Hitung	Sig.	r Tabel	Keterangan
X1.1	0.928	0.000	0.3	Valid
X1.2	0.920	0.000	0.3	Valid
X1.3	0.810	0.000	0.3	Valid
X2.1	0.862	0.000	0.3	Valid
X2.2	0.835	0.000	0.3	Valid
X2.3	0.863	0.000	0.3	Valid
X2.4	0.871	0.000	0.3	Valid
X3.1	0.887	0.000	0.3	Valid
X3.2	0.866	0.000	0.3	Valid
X3.3	0.835	0.000	0.3	Valid
X3.4	0.794	0.000	0.3	Valid
Y1	0.890	0.000	0.3	Valid
Y2	0.862	0.000	0.3	Valid
Y3	0.866	0.000	0.3	Valid

Sumber: Data Primer, diolah peneliti 2019

repository.ub.ac.id
UNIVERSITAS BRAWIJAYA

Pengujian validitas yang dilakukan dengan melalui program SPSS ver. 21.0 dengan mengggunakan korelasi product moment menghasilkan nilai masing-masing item pernyataan dengan skor item pertanyaan secara keseluruhan dapat dilihat pada tabel 7 di atas.

Berdasarkan Tabel 7 di atas dapat dilihat bahwa nilai sig. r item pertanyaan lebih kecil dari 0.05 ($\alpha = 0.05$) yang berarti tiap-tiap item variabel adalah valid, sehingga dapat disimpulkan bahwa item-item tersebut dapat digunakan untuk mengukur variabel penelitian.

2. Uji Reliabilitas

Reliabilitas menurut Ghozali (2016:47) adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Tujuan pengembangan ukuran yang realibel adalah untuk meminimalisir pengaruh variabel lain yang tidak berkaitan dengan tujuan pengukuran. Jika instrument tidak reliabel, maka informasi yang diperoleh bisa berarti ganda, tidak konsisten dan akhirnya tidak berguna bagi penelitian. Pengujian reliabilitas dalam penelitian ini dengan metode *Alpha Croanbach* menggunakan *Software* SPSS 21.0 (*Statistical Package for the Social Science*). Suatu instrument pada kuesioner dikatakan *reliabel* apabila nilai $\alpha > 0,6$ dan sebaliknya apabila nilai $\alpha < 0,6$ maka instrumen pada kuesioner dinyatakan tidak *reliabel* (Sarjono dan Julianita, 2011:45). Dari Tabel 8 diketahui bahwa nilai dari alpha cronbach untuk semua variabel lebih besar dari 0,6. Dari ketentuan yang

telah disebutkan sebelumnya maka semua variabel yang digunakan untuk penelitian sudah reliable.

Tabel 8 Hasil Uji Reliabilitas

No.	Variabel	Koefisien Reliabilitas	Keterangan
1	X1	0,854	Reliabel
2	X2	0,879	Reliabel
3	X3	0,866	Reliabel
5	Y	0,843	Reliabel

Sumber: Data Primer, diolah peneliti 2019

E. Teknik Analisis Data

1. Analisis Statistik Deskriptif

Menurut Ferdinand (2006:289) analisis statistik deskriptif digunakan untuk memberikan gambaran atau deskripsi empiris atas data yang dikumpulkan dalam penelitian. Sugiyono (2013:147) Analisis ini digunakan tanpa ada maksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi. Analisis ini digunakan hanya mendeskripsikan data sampel, dan tidak ingin membuat kesimpulan yang berlaku untuk populasi. Termasuk dalam statistik deskriptif antara lain adalah penyajian data melalui tabel, grafik, dan rata-rata.

2. Analisis Statistik Inferensial

Statistik Inferensial menurut Sugiyono (2013:148) atau yang sering disebut statistik induktif atau statistik probabilitas adalah teknik statistik yang digunakan untuk menganalisis data sampel dan hasilnya diberlakukan untuk populasi. Statistik ini disebut dengan statistik probabilitas karena kesimpulan yang diberlakukan untuk populasi berdasarkan data sampel itu kebenarannya bersifat peluang. Peluang kesalahan dan kepercayaan ini disebut dengan taraf

signifikasi. Jadi signifikansi adalah kemampuan untuk digeneralisasikan dengan kesalahan tertentu. Ada hubungan signifikan berarti hubungan itu dapat digeneralisasikan.

I. Uji Asumsi Klasik

1. Uji Normalitas

Menurut Lupiyoadi dan Ikhsan (2015:134) Uji normalitas data merupakan uji distribusi data yang akan dianalisis, apakah penyebarannya normal atau tidak, sehingga dapat digunakan dalam analisis parametik. Penelitian ini menggunakan pendekatan uji *kolmogorof-Smirnov*. Jika nilai sig masing-masing variabel yang diuji < 0,05 maka tidak berdistribusi normal. Dikatakan tidak berdistribusi normal karena dalam pengujian normalitas intinya adalah membuat perbandingan antara data yang diuji dengan data distribusi normal yang memiliki nilai mean dari standar deviasi yang sama dengan data yang diuji. Sehingga jika hasil analisis memiliki nilai Sig > 0,05 maka data terdistribusi normal.

Tabel 9 Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters[a,b]	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.36940088
Most Extreme Differences	Absolute	.122
	Positive	.048
	Negative	-.122
Kolmogorov-Smirnov Z		1.216
Asymp. Sig. (2-tailed)		.104

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Sumber: Data Primer, diolah peneliti 2019

repository.ub.ac.id
UNIVERSITAS BRAWIJAYA

Berdasarkan uji normalitas yang telah dilakukan dengan menggunakan software SPSS versi 21.0 diperoleh nilai sig sebesar 0,104. Distribusi dikatakan normal jika nilai sig >0,05 sehingga dapat disimpulkan bahwa uji normalitas terpenuhi karena nilai sig 0,104 > 0,05.

2. Uji Multikolinearitas

Menurut Lupiyoadi dan Ikhsan (2015:134) Multikolinearitas adalah suatu kondisi dimana terjadi korelasi atau hubungan yang kuat diantara variabel bebas yang diikutsertakan dalam pembentukan model regresi linier. Pada analisis regresi, suatu model harus terbebas dari gejala multikolinieritas.

Tabel 10 Hasil Uji Multikolonieritas

Varaibel Bebas	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
X1	0.431	2.318
X2	0.351	2.846
X3	0.357	2.803

Sumber: Data Primer, diolah peneliti 2019

Untuk mengetahui suatu model regresi yang dihasilkan mengalami gejala multikolinearitas dapat dilihat pada nilai VIF (Variance Inflation Factor). Model regresi yang baik, jika hasil perhitungan menghasilkan nilai VIF < 10 dan bila menghasilkan nilai VIF > 10 berarti telah terjadi multikolinearitas yang serius. Selain menggunakan VIF, dapat dideteksi juga dengan menggunakan nilai tolerance, yaitu jika nilai tolerance yang dihasilkan mendekati 1, maka model terbebas dari gejala multikolineritas sedangkan jika semakin menjauhi 1, maka model tidak terjadi/bebas gejala multikolinearitas.

Berdasarkan Tabel 10 di atas, berikut hasil pengujian dari masing-masing variabel bebas:

a. Tolerance untuk Persepsi Kemudahan adalah 0,431

b. Tolerance untuk Persepsi Kegunaan adalah 0,351

c. Tolerance untuk Keyakinan Diri dalam Penggunaan Komputer adalah 0,357

Pada hasil pengujian didapat bahwa keseluruhan nilai tolerance > 0,1 sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi multikolinearitas antar variabel bebas.

Uji multikolinearitas dapat pula dilakukan dengan cara membandingkan nilai VIF (*Variance Inflation Factor*) dengan angka 10. Jika nilai VIF < 10 maka tidak terjadi multikolinearitas. Berikut hasil pengujian masing-masing variabel bebas :

a. VIF untuk Persepsi Kemudahan adalah 2,318

b. VIF untuk Persepsi Kegunaan adalah 2,846

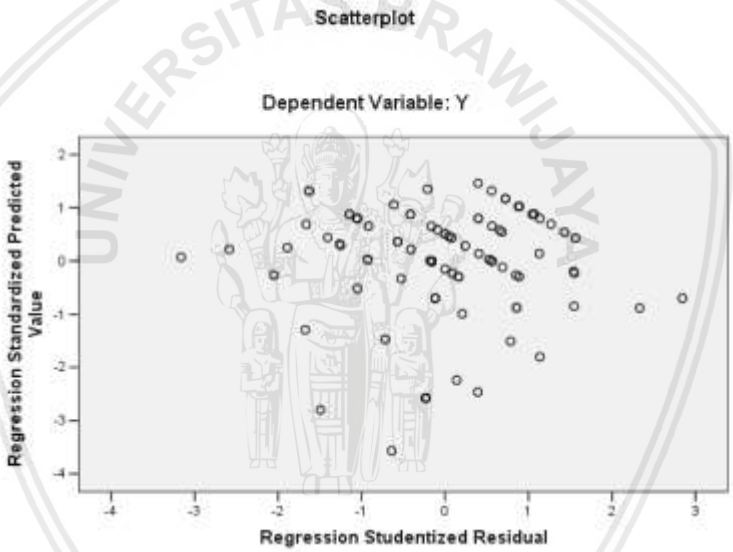
c. VIF untuk Keyakinan Diri dalam Penggunaan Komputer adalah 2,803

Dari hasil pengujian tersebut dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi multikolinearitas antar variabel bebas. Dengan demikian uji asumsi tidak adanya multikolinearitas dapat terpenuhi.

3. Uji Heteroskedastisitas

Menurut Lupiyoadi dan Ikhsan (2015:138) suatu model pengujian seperti linier berganda maka data harus terbebas dari gejala

heteroskedastisitas. Heteroskedastisitas berarti variasi residual tidak sama dari suatu pengamatan ke pengamatan yang lain, sehingga variansi residual harus bersifat homoskedastisitas, yaitu pengamatan satu dengan pengamatan yang lain sama agar memberikan pendugaan model yang lebih akurat. Prosedur pengujian dilakukan dengan uji scatter plot. Jika diagram tampilan *scatterplot* menyebar dan tidak membentuk pola tertentu maka tidak terjadi heteroskedastisitas.



Gambar 5 Hasil Uji Hesterokesdisitas
Sumber: Data primer, diolah peneliti 2019

Dari hasil pengujian tersebut didapat bahwa diagram tampilan *scatterplot* menyebar dan tidak membentuk pola tertentu maka tidak terjadi heteroskedastisitas, sehingga dapat disimpulkan bahwa sisaan mempunyai ragam homogen (konstan) atau dengan kata lain tidak terdapat gejala heterokedastisitas.

4. Uji Linearitas

Uji ini digunakan untuk melihat apakah spesifikasi model yang digunakan sudah benar atau tidak (Ghozali,2016:159). Uji linieritas akan memperoleh informasi mengenai model empiris sebaiknya linear, kaudrat atau kubik. Uji ini biasanya digunakan sebagai prasyarat dalam analisis korelasi ataupun regresi linier. Dua variabel dikatakan mempunyai hubungan yang linier bila signifikasi kurang dari 0,05.

Tabel 11 Hasil Uji Linieritas

Variabel	Sig.	Keterangan
X1 - Y	0.000	Linear
X2 - Y	0.000	Linear
X3 - Y	0.00	Linear

Sumber : Data Primer, Diolah Peneliti 2019

Berdasarkan Tabel 11 didapatkan nilai sig untuk linieritas masing variabel sebagai berikut :

a. Nilai Sig. untuk Persepsi Kemudahan adalah 0,000
b. Nilai Sig. untuk Persepsi Kegunaan adalah 0,000
c. Tolerance untuk Keyakinan Diri dalam Penggunaan Komputer adalah 0,000

Berdasarkan paparan di atas dapat disimpulkan bahwa asumsi linearitas data penelitian ini telah memenuhi syarat karena semua memiliki nilai sig < 0,05

Dengan terpenuhi seluruh asumsi klasik regresi di atas maka dapat dikatakan model regresi linear berganda yang digunakan dalam penelitian

ini adalah sudah layak atau tepat. Sehingga dapat diambil interpretasi dari hasil analisis regresi berganda yang telah dilakukan.

J. Analisis Regresi Linier Berganda

Regresi Linier Berganda menurut Sanusi (2011:134) merupakan perluasan dari regresi linear sederhana, yaitu menambah jumlah variabel bebas yang sebelumnya hanya satu menjadi dua atau lebih variabel bebas. Analisis ini digunakan dalam penelitian karena penggunaan tiga variabel bebas dan satu variabel terikat. Tujuan analisis regresi linier berganda adalah untuk mengukur intensitas hubungan antara dua variabel atau lebih dan membuat perkiraan nilai Y atas X. Pada penelitian ini uji regresi linier berganda menggunakan bantuan *software* SPSS versi 21 untuk mempermudah dalam menganalisis data.

Penentuan penggunaan regresi linier berganda harus memenuhi berbagai asumsi. Asumsi yang utama adalah data yang dianalisis harus terdistribusi secara normal. Selanjutnya dalam penggunaan salah satu test mengharuskan data dua kelompok atau lebih yang diuji harus harus homogen, dalam regresi harus terpenuhi asumsi linieritas (Sugiyono,2016:150).

Regresi Linier berganda disini menggunakan pendekatan *Ordinary Least Squares* (OLS). Pendekatan ini dibagi menjadi lima tahapan, yaitu :

1. Persiapan Data (Tabulasi Data)
2. Estimasi Model Regresi Linier
3. Pengujian Asumsi Klasik
4. Uji Kelayakan Model *(Goodness of Fit Model)*

repository.ub.ac.id
UNIVERSITAS BRAWIJAYA

5. Interprestasi Model Regresi Linier Berganda

Persiapan data dimaksudkan untuk melakukan input data ke dalam software SPSS. Setelah data di-input delama software SPSS, maka langkah selanjutnya adalah estimasi (pendugaan) model (persamaan) regresi linier. Estimasi model dilakukan secara sekaligus dengan pengujian asumsi klasik. Sehingga output yang dihasilkan dari pengolahan data dapat dignakan untuk uji asumsi klasik dan uji kelayakan model. Jika model yang terbentuk tidak memenuhi asumsi klasik yang disyaratkan, maka dibutuhkan modifikas/transformasi/penyembuhan terhadap data ataupun model regresi.Selanjutnya uji kelayakan model yang terdiri dari Uji t, Uji F, dan Koefisien Determinasi. Kemudian yang terakhir adalah penafsiran atau penjelasan mengenai layak tidaknya model dan menginterprestasikan model yang terbentuk.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh variabel bebas Persepsi Kemudahan (X_1), Persepsi Kegunaan (X_2), Persepsi Keyakinan Diri Dalam Penggunaan Komputer (X_3) terhadap variabel terikat yaitu kepuasan (*e-satisfaction*) menggunakan *e-Billing* (Y). Persamaan Regresi yang digunakan sebagai berikut:

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

Keterangan

Y = Kepuasan menggunakan *e-Billing*

a = Konstanta

b_1, b_2, b_3 = Koefisien regresi

X_1 =Persepsi Kemudahan

X_2 =Persepsi Kegunaan

X_3 = Persepsi Keyakinan Diri Dalam Penggunaan Komputer

e = Eror

K. Uji Hipotesis

1. Koefisien Determinasi (R^2)

Menurut Sanusi (2011:136) Koefisien determinasi (R^2) sering pula disebut dengan koefisien determinasi majemuk (multiple coefficient of determination) yang hampir sama dengan koefisien r^2. R^2 menjelaskan proporsi variasi dalam variabel terikat (Y) yang dijelaskan oleh variabel bebas (lebih dari satu variabel). R merupakan koefisien korelasi majemuk yang mengukur tingkat hubungan antara variabel terikat (Y) dengan semua variabel bebas yang menjelaskan secara bersama-sama dan nilainya selalu positif. Persamaan regresi linier berganda semakin baik apabila nilai koefisien determinasi (R^2) semakin besar (mendekati 1) dan cenderung meningkat nilainya sejalan dengan peningkatan jumlah variabel bebas.

2. Uji t

Uji t-parsial menurut Lupiyoadi dan Ikhsan (2015:168) digunakan untuk menguji apakah sebuah variabel bebas benar memberikan pengaruh terhadap variabel terikat. Pengujian ini ingin mengetahui jika secara terpisah suatu variabel X masih memberikan kontribusi secara signifikan terhadap variabel terikat Y. Uji t bisa dilakukan dengan titik kritis menurut tabel. Apabila nilai

statistik t hasil perhitungan lebih tinggi dibandingkan t table, maka hipotesis alternatif atau Ha diterima. Uji t yang dilakukan dalam penelitian ini menggunakan ketentuan sebagai berikut:

a. Sig lebih kecil dari 0,05 maka Ho ditolak dan Ha diterima, sebaliknya apabila Sig lebih besar dari 0,05 maka Ho diterima dan Ha ditolak.
b. Membandingkan nilai t hitung dengan ttabel. Jika t hitung > ttabel maka Ho ditolak, sebaliknya jika t hitung < ttabel maka Ho diterima.

Perumusan hipotesisnya adalah sebagai berikut:

a) $H1_o$ = Tidak dapat pengaruh signifikan Persepsi Kemudahan (X_1) terhadap kepuasan wajib pajak dalam menggunakan *e-Billing* (Y)

   $H1_a$ = Terdapat pengaruh signifikan Persepsi Kemudahan (X_1) terhadap kepuasan wajib pajak dalam menggunakan *e-Billing* (Y)

b) $H2_0$ = Tidak terdapat pengaruh signifikan Persepsi Kegunaan (X_2) terhadap kepuasan wajib pajak dalam menggunakan *e-Billing* (Y)

   $H2_a$ = Terdapat pengaruh signifikan Persepsi Kegunaan (X_2) terhadap kepuasan wajib pajak dalam menggunakan *e-Billing* (Y)

c) $H3_0$ = Tidak terdapat pengaruh signifikan Persepsi Keyakinan Diri Dalam Penggunaan Komputer (X_3) terhadap kepuasan wajib pajak dalam menggunakan *e-Billing* (Y)

   $H3_a$ = Terdapat pengaruh signifikan Persepsi Keyakinan Diri Dalam Penggunaan Komputer (X_3) terhadap kepuasan wajib pajak dalam menggunakan *e-Billing* (Y)

repository.ub.ac.id
UNIVERSITAS BRAWIJAYA

3. Uji F

Uji statistik F menurut Lupiyoadi dan Ikhsan (2015:167) merupakan uji simultan (keseluruhan, bersama-sama). Pada konsep regresi linier adalah pengujian mengenai apakah model regresi yang didapatkan benar dapat diterima. Uji F bertujuan untuk menguji apakah antara variabel benar-benar berhubungan linier. Penelitian ini ingin mengetahui pengaruh persepsi kemudahan, persepsi kegunaan dan Keyakinan diri dalam penggunaan komputer terhadap kepuasan wajib pajak dalam menggunakan *e-Billing* secara bersama-sama. Hipotesis yang digunakan dalam uji simultan yaitu:

Ho = Tidak terdapat pengaruh secara bersama variabel persepsi kemudahan, persepsi kegunaan dan kayakinan diri dalam penggunaan komputer terhadap kepuasan wajib pajak dalam menggunakan *e-Billing*.

Ha = Terdapat pengaruh secara bersama variabel persepsi kemudahan, persepsi kegunaan dan keyakinan diri dalam penggunaan komputer terhadap kepuasan wajib pajak dalam menggunakan *e-Billing*.

Uji ini dapat dilihat pada nilai F test dan signifikansi. Apabila F hitung > F tabel maka Ho ditolak dan Ha diterima. Sebaliknya apabila F hitung < F tabel maka Ho diterima dan Ha ditolak. Selain itu juga dapat dilihat dari signifikansinya, apabila signifkan < 0,05 maka Ho ditolak dan Ha diterima, sebaliknya apabila signifikan > 0,05 maka Ho diterima dan Ha ditolak.

repository.ub.ac.id
UNIVERSITAS BRAWIJAYA

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

1. Profil KPP Pratama Malang Selatan

KPP Pratama Malang Selatan merupakan salah satu dari 15 kantor pelayanan pajak yang berada di bawah koordinasi Kantor Wilayah DJP Jawa Timur III. Pada awalnya kantor ini dikenal dengan Kantor Pelayanan Pajak Malang yang memiliki struktur organisasi berdasarkan jenis pajak (PPh Orang Pribadi, PPh Badan, Pot/Put dan PPN). Seiring dengan perkembangan ekonomi masyarakat pada tahun 2007 terjadi reorganisasi Kantor Pajak (Kantor Pelayanan Pajak, Kantor Pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan serta Kantor Pemeriksaan dan Penyidikan Pajak) di seluruh Indonesia. Dalam reorganisasi tersebut, Kantor Pelayanan Pajak Malang pecah menjadi 4 Kantor Pelayanan Pajak Pratama, salah satunya adalah Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Selatan yang beralamatkan di Jalan Merdeka Utara No 3, Malang.

Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Selatan dibentuk 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 dan secara resmi mulai beroperasi pada tanggal 4 Desember 2007 bersamaan dengan *launching* KPP Pratama untuk wilayah Kanwil DJP Jawa Timur I, II dan III.

repository.ub.ac.id
UNIVERSITAS BRAWIJAYA

Wilayah kerja Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Selatan meliputi 3 (tiga) kecamatan, yaitu Kecamatan Kedungkandang, Kecamatan Sukun dan Kecamatan Klojen.

Dalam menjalankan tugasnya KPP Pratama Malang Selatan memiliki Visi dan Misi sebagai berikut :

a. Visi KPP Pratama Malang Selatan

   Selalu menjadi salah satu pilar utama dan kuat dalam mendukung terlampauinya target penerimaan negara di Kantor Wilayah DJP Jawa Timur III

b. Misi KPP Pratama Malang Selatan

   1) Mendidik masyarakat melalui sosialisasi, leaflet, spanduk, banner dan sejenisnya tentang pentingnya kontribusi pajak untuk kemajuan bangsa
   2) Selalu melakukan update terhadap alat-alat dan metode pelayanan
   3) Bekerja keras dan cerdas serta bersungguh-sungguh dalam rangka mengumpulkan penerimaan negara wilayah Malang Selatan sesuai norma dan ketentuan DJP
   4) Melakukan perencanaan langkah dan pelaksanaan sekaligus evaluasi dalam memperbesar/mempercepat angka penerimaan negara wilayah Malang Selatan yang dilakukan secara berkala

2. Tugas dan Fungsi KPP Pratama Malang Selatan

Sesuai dengan PMK-206.02/PMK.01/2014 tentang Organisasi dan Tata Kerja Instansi Vertikal Direktorat Jenderal Pajak, Kantor Pelayanan Pajak Pratama memiliki tugas “melaksanakan penyuluhan, pelayanan, dan pengawasan Wajib Pajak di bidang Pajak Penghasilan, Pajak Pertambahan

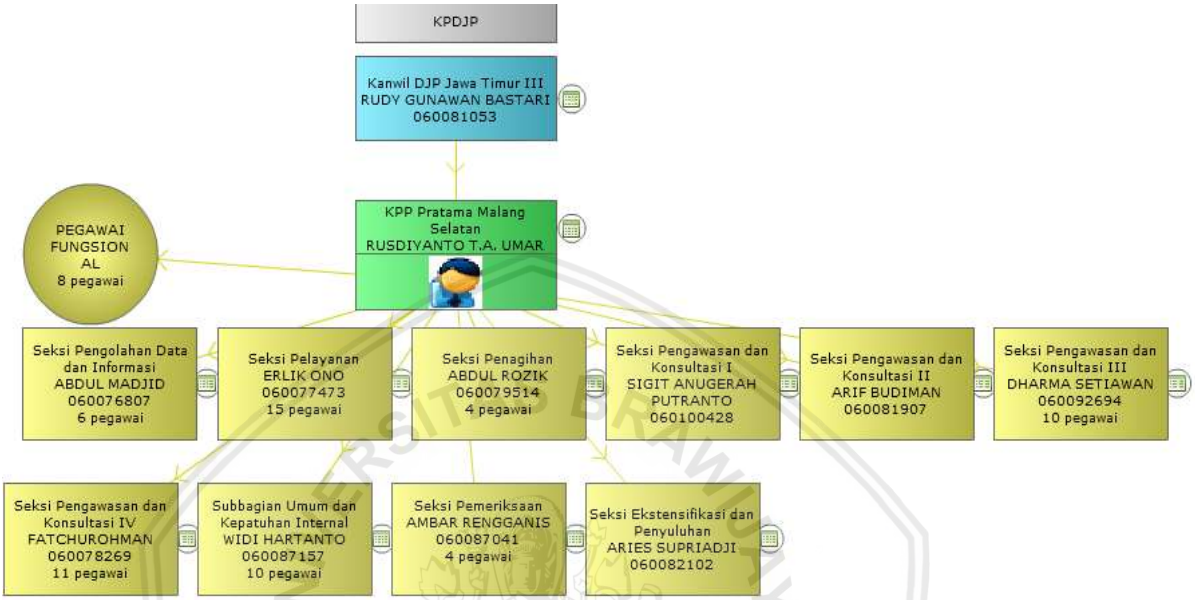
Nilai, Pajak Penjualan atas Barang Mewah, Pajak Tidak Langsung Lainnya, Pajak Bumi dan Bangunan dalam wilayah wewenangnya berdasarkan peraturan perundang-undangan". Untuk melaksanakan tugas tersebut, KPP Pratama menyelenggarakan fungsi sebagai berikut

a. pengumpulan, pencarian dan pengolahan data, pengamatan potensi perpajakan, penyajian informasi perpajakan, pendataan objek dan subjek pajak, serta penilaian objek Pajak Bumi dan Bangunan
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. pengurangan Pajak Bumi dan Bangunan
n. pelaksanaan administrasi kantor

repository.ub.ac.id
UNIVERSITAS BRAWIJAYA

3. Struktur Organisasi dan *Job Description* KPP Pratama Malang Selatan

a. Struktur Organisasi



Gambar 6
Sumber: KPP Pratama Malang Selatan

b. Job Description

1) Subbagian Umum dan Kepatuhan Internal mempunyai tugas melakukan urusan kepegawaian, keuangan, tata usaha, rumah tangga, dan pengelolaan risiko, pemantauan kepatuhan terhadap kode etik dan disiplin, dan tindak lanjut pengawasan, serta penyusunan rekomendasi perbaikan proses bisnis;
2) 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, pelayanan dukungan teknis komputer, pemantauan aplikasi *e-SPT* dan *e-filling* serta pengelolaan kinerja organisasi;

3) Seksi Pelayanan mempunyai tugas melakukan penetapan dan penerbitan produk hukum perpajakan, pengadministrasian dokumen dan berkas perpajakan,penerimaan dan pengolahan Surat Pemberitahuan, penerimaan surat lainnya, serta pelaksanaan pendaftaran Wajib Pajak;
4) 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;
5) 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;
6) 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;
7) 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;
8) 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 imbauan kepada Wajib Pajak;

9) Kelompok Jabatan Fungsional mempunyai tugas melakukan kegiatan sesuai dengan jabatan fungsional masing-masing berdasarkan peraturan perundang-undangan.

B. Penyajian Data

Pada penelitian ini menyebarkan kuesioner kepada 100 responden. Penyebaran dilakukan secara langsung kepada Wajib Pajak Orang Pribadi yang berada di KPP Pratama Malang Selatan. Penyebaran kuesioner dimulai pada tanggal 24 Februari hingga 8 Maret 2019.

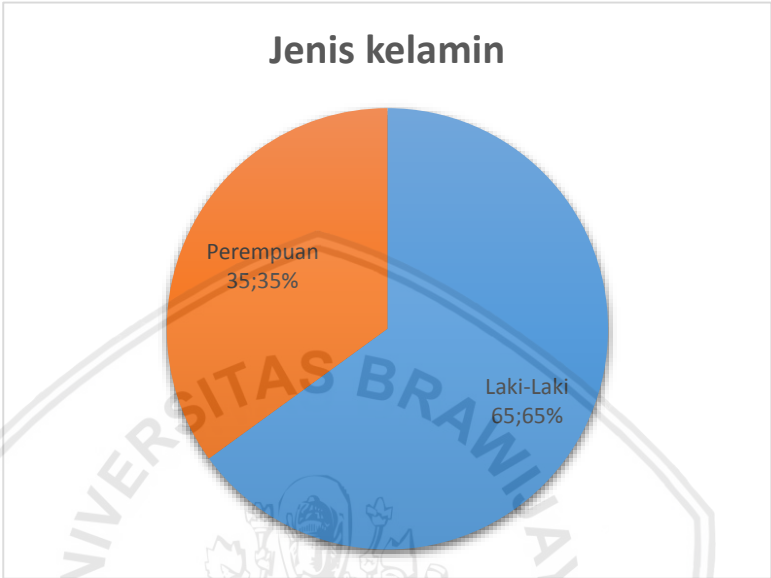
1. Gambaran Umum Responden

Gambaran umum responden merupakan latar belakang responden secara umum dan tidak dijadikan sebagai acuan dalam menganalisis hasil atau data yang diperoleh. Responden pada penelitian ini diambil dari Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Malang Selatan yang sedang membuat kode billing di KPP Pratama Malang Selatan atau yang sedang melakukan pembayaran pajak di kantor pos yang tersedia di dalam KPP Pratama Malang Selatan. Profil responden dalam penelitian ini meliputi jenis kelamin, usia, pendidikan, jenis pekerjaan, bidang usaha pekerjaan, dan lama bekerja.

a. Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

repository.ub.ac.id
UNIVERSITAS BRAWIJAYA

Hasil penelitian yang telah dilakukan menunjukkan jumlah responden berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat pada gambar 7 berikut



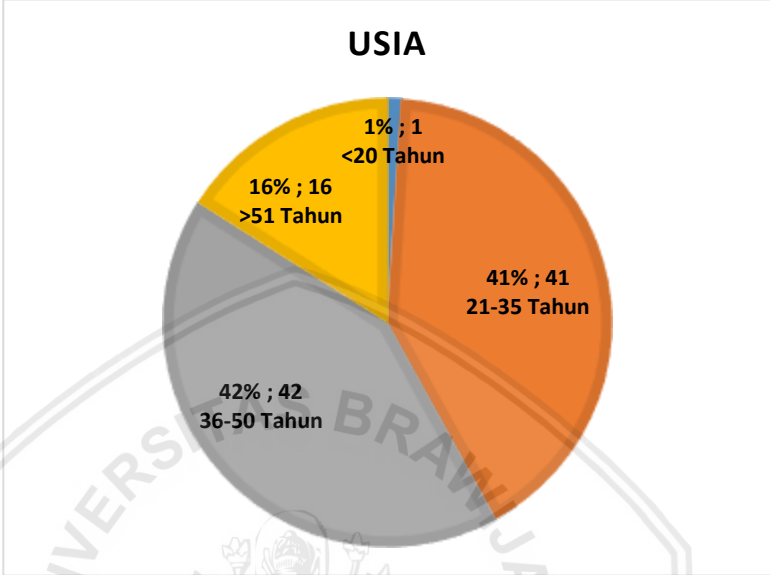
Gambar 7 Responden berdasarkan jenis kelamin
Sumber: Data Primer, diolah peneliti 2019

Berdasarkan gambar 7 diketahui bahwa sebagian besar responden yaitu 65% berjenis kelamin laki-laki dan 35% berjenis kelamin perempuan. Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas jenis kelamin laki-laki berjumlah 65 dan perempuan berjumlah 35 sebagai responden.

b. Responden berdasarkan usia

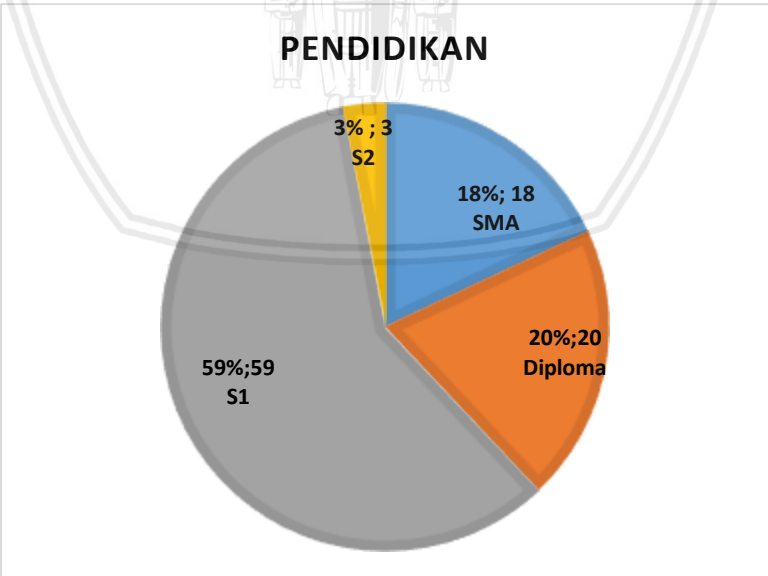
Berdasarkan hasil penelitian yang dilaksanakan, jumlah responden berdasarkan usia dapat dilihat pada gambar 6. Sebagian besar responden terdapat pada usia 36 – 50 tahun sebesar 42% atau berjumlah 42 orang. Kemudian pada usia 21 – 35 tahun sebesar 41% atau berjumlah 41 orang. Pada usia 51 Tahun keatas mendapatkan responden sebesar 16% atau

berjumlah 16 orang dan responden terkecil pada usia dibawah 20 Tahun sebesar 1% atau berjumlah 1 orang.



Gambar 8 Responden berdasarkan usia
Sumber: Data Primer, diolah peneliti 2019

c. Responden Berdasarkan Pendidikan



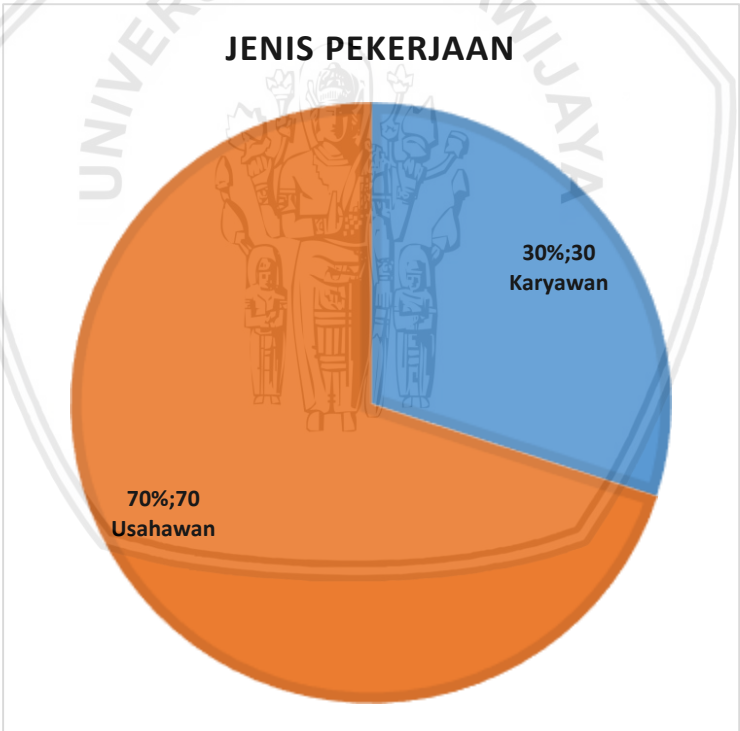
Gambar 9 Responden berdasarkan pendidikan
Sumber: Data Primer, diolah peneliti 2019

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, jumlah responden berdasarkan pendidikan dapat dilihat pada gambar 9. responden terbesar

memiliki pendidikan terakhir S1 berjumlah 59 orang responden atau 59%. Sejumlah 20 orang responden atau 20% memiliki pendidikan terakhir Diploma. Sejumlah 18 orang responden atau 18% memiliki pendidikan terakhir SMA dan responden terkecil memiliki pendidikan terakhir S2 berjumlah 3 orang responden atau 3%.

d. Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, jumlah responden berdasarkan jenis pekerjaan dapat dilihat pada gambar 10 berikut:

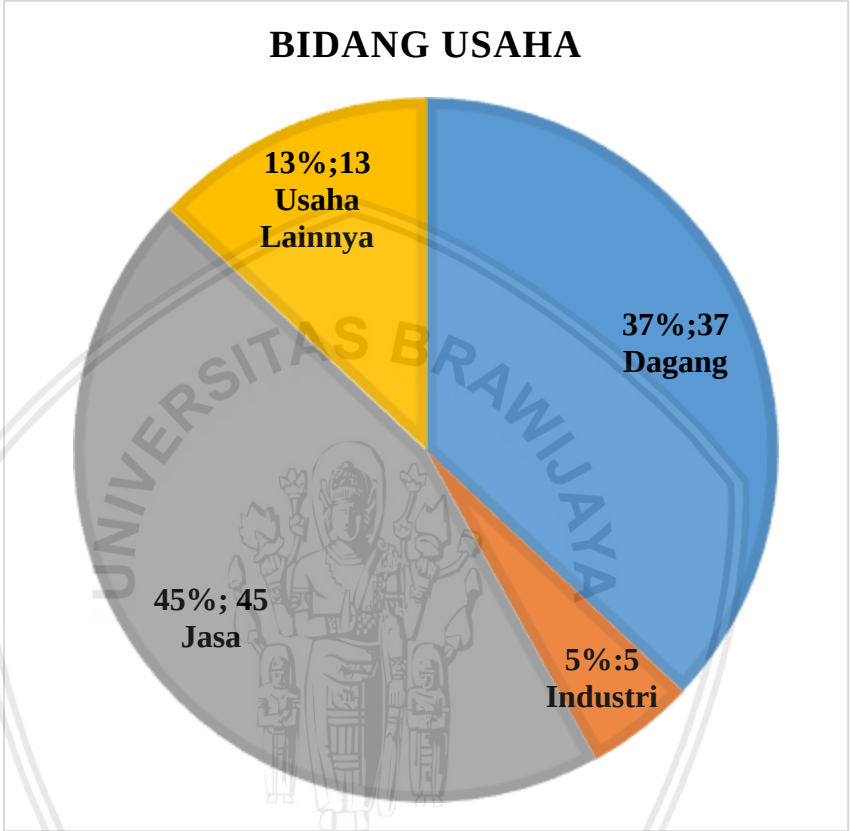


Gambar 10 Responden berdasarkan jenis pekerjaan
Sumber: Data Primer, diolah peneliti 2019

Berdasarkan gambar 9 responden yang memiliki jenis pekerjaan usahawan dengan jumlah 70 orang responden atau 70% dan 30 orang responden atau 30% memiliki jenis pekerjaan sebagai karyawan.

e. Responden berdasarkan Bidang Usaha

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, jumlah responden yang berdasarkan pada bidang usahanya dapat dilihat pada gambar 11 berikut



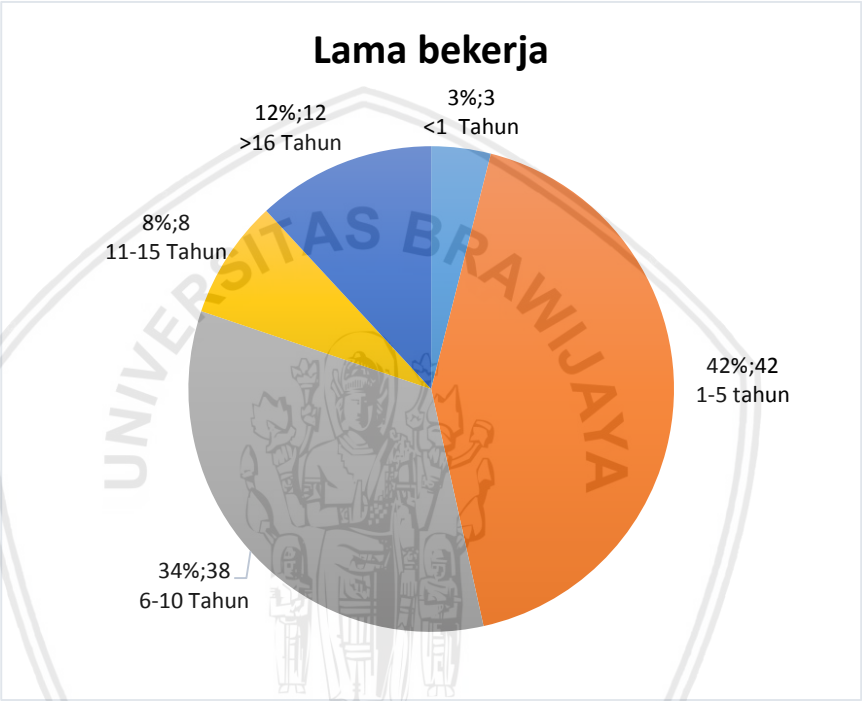
Gambar 11 responden berdasarkan bidang usaha
Sumber: Data Pimer, diolah peneliti 2019

Berdasarkan pada gambar 11 diketahui bahwa responden terbesar memiliki bidang usaha jasa dengan jumlah sebesar 45 orang responden atau 45%. Kemudian memiliki bidang usaha dagang dengan jumlah sebesar 37 orang responden atau 37%. Pada bidang usaha lainnya memiliki responden berjumlah 13 orang responden atau 13% dan responden terkecil pada bidang usaha industri berjumlah 5 orang responden atau 5%.

repository.ub.ac.id
UNIVERSITAS BRAWIJAYA

f. Responden berdasarkan lama bekerja

Berdasarkan hasil penelitian responden yang berdasarkan pada lama bekerjanya dapat dilihat pada gambar 12 berikut



Gambar 12 Reponden berdasarkan lama bekerja
Sumber: Data Primer, diolah peneliti 2019

Berdasarkan gambar 12 dapat diketahui bahwa responden terbesar telah bekerja selama 1-5 Tahun dengan jumlah 42 orang responden atau 42%. Kemudian bekerja selama 6-10 tahun berjumlah 34 orang responden atau 34%. Terdapat 12 orang responden atau 12% telah bekerja selama lebih dari 16 tahun. 8 orang responden atau 8% telah bekerja selama 11-15 tahun dan responden terkecil dengan jumlah 3 orang responden atau 3% yang telah lama bekerja selama kurang dari 1 tahun.

repository.ub.ac.id
UNIVERSITAS BRAWIJAYA

2. Analisis Statistik Deskriptif

a. Distribusi Frekuensi Jawaban Persepsi Kemudahaan (X_1)

Terdapat tiga item pernyataan dalam variabel persepsi kemudahaan yang diberikan kepada responden untuk dijawab. Jawaban tersebut dapat dilihat pada tabel 12

Tabel 12 Distribusi Frekuensi variabel persepsi kemudahaan

Item	SS		S		N		TS		STS		Jumlah		Rata-Rata
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
X1.1	28	28	53	53	12	12	6	6	1	1	100	100	4.01
X1.2	28	28	54	54	9	9	8	8	1	1	100	100	4.00
X1.3	27	27	40	40	21	21	10	10	2	2	100	100	3.80
													3.94

Data primer, diolah peneliti 2019

Keterangan:
X1.1 Saya dengan mudah dapat mempelajari cara menggunakan *e-Billing.*
X1.2 Saya mudah mengoperasikan *e-Billing.*
X1.3 Saya dapat menggunakan *e-Billing* dimanapun saya berada.

Pada tabel 12 dapat diketahui bahwa dari 100 responden, terdapat 28 responden atau 28% yang sangat setuju tentang dengan item pertama yaitu mudah dalam mempelajari *e-Billing.* Kemudian terdapat 53 responden atau 53% menyatakan setuju, sebanyak 12 responden atau 12% menyatakan netral, sebanyak 6 responden atau 6% menyatakan tidak setuju dan sebanyak 1 responden atau 1% menyatakan sangat tidak setuju. Total keseluruhan pada mean item X1.1 sebesar 4,01, hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden setuju dengan pernyataan pada item X1.1 bahwa secara mudah dapat mempelajari cara menggunakan *e-Billing.*

Item kedua yaitu mudah mengoperasikan *e-Billing* dapat diketahui bahwa responden menyatakan sangat setuju sebanyak 28 reponden atau 28%,

sebanyak 54 responden atau 54% menyatakan setuju, 9 responden atau 9% menyatakan netral, 8 responden atau 8% menyatakan tidak setuju dan sebanyak 1 responden atau 1% menyatakan sangat tidak setuju.

Pada item ketiga yaitu dapat menggunakan *e-Billing* dimanapun berada, dapat diketahui bahwa responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 27% atau 27 responden. Sebanyak 40% atau 40 responden menyatakan setuju. Kemudian sebanyak 21% atau 21 responden menyatakan netral. 10% atau 10 responden menyatakan tidak setuju dan 2% atau 2 reponden menyatakan tidak setuju. Total keseluruhan mean item X1.3 sebesar 3,80.

Oleh karena itu dapat dilihat dari keseluruhan, rata-rata jawaban responden mengenai variabel kemudahan sebesar 3,94. Hal ini menunjukkan bahwa kemudahaan dalam mempelajari *e-Billing*, mudah dalam mengoperasikan e-Billing, dan dapat menggunakan *e-Billing* dimanapun sudah masuk kedalam kategori baik.

b. Distribusi Frekuensi Variabel Persepsi Kegunaan (X_2)

Tabel 13 Distribusi Frekuensi Variabel Persepsi Kegunaan

Item	SS		S		N		TS		STS		Jumlah		Rata-rata
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
X2.1	33	33	47	47	15	15	4	4	1	1	100	100	4.07
X2.2	27	27	56	56	14	14	2	2	1	1	100	100	4.06
X2.3	38	38	43	43	17	17	1	1	1	1	100	100	4.16
X3.3	37	37	42	42	13	13	8	8	0	0	100	100	4.08
													4.09

Sumber: Data Primer, diolah peneliti 2019

Keterangan:
X2.1 Menggunakan layanan *e-Billing* dapat meningkatkan kinerja karena mengurangi kesalahan pembayaran pajak
X2.2 Menggunakan layanan *e-Billing* dapat meningkatkan efektivitas dalam pembayaran pajak saya

X2.3 Menggunakan *e-Billing* dapat mempermudah saya dalam pembayaran pajak
X2.4 Menggunakan *e-Billing* saya dapat lebih cepat dalam melakukan pembayaran pajak

Pada variabel persepsi kegunaan terdapat empat item pertanyaan yang diberikan kepada responden untuk dijawab. Hasil dari jawaban responden tersebut dapat dilihat pada Tabel 13. Berdasarkan pada Tabel 13 diatas diketahui bahwa dari 100 responden, untuk item pertama yaitu Menggunakan layanan *e-Billing* dapat meningkatkan kinerja karena mengurangi kesalahan pembayaran pajak, sebanyak 33 responden atau 33% menyatakan sangat setuju, sebanyak 47 responden atau 47% menyatakan setuju, 15 responden atau 15% menyatakan netral, 4 responden atau 4% menyatakan tidak setuju dan sebanyak 1 responden atau 1% menyatakan sangat tidak setuju.

Pada item kedua yaitu menggunakan layanan e-Billing dapat meningkatkan efektivitas dalam pembayaran pajak menunjukkan bahwa sebanyak 27 responden atau 27% menyatakan sangat setuju. 56 responden atau 56% menyatakan setuju. Sebanyak 14 responden atau 14% menyatakan netral. 2 responden atau 2% menyatakan tidak setuju dan 1 responden atau 1% menyatakan sangat tidak setuju.

Item ketiga yaitu menggunakan *e-Billing* dapat mempermudah dalam pembayaran pajak dapat diketahui bahwa responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 38 responden atau 38%. 43 responden atau 43% menyatakan setuju, 17 responden atau 17% menyatakan netral, 1 responden atau 1% menyatakan tidak setuju, dan 1 responden atau 1% menyatakan sangat tidak setuju.

Pada item keempat yaitu menggunakan e-Billing dapat lebih cepat dalam melakukan pembayaran pajak dapat diketahui bahwa responden yang menyatakan

sangat setuju sebanyak 37 responden atau 37%, menyatakan setuju sebanyak 42 responden atau 42%, menyatakan netral sebanyak 13 responden atau 13%, menyatakan tidak setuju sebanyak 8 responden atau 8% dan sebanyak 0 responden atau 0% menyatakan sangat tidak setuju.

Oleh karena itu dapat dilihat dari keseluruhan, rata-rata jawaban responden mengenai variabel kegunaan sebesar 4,09. Hal ini menunjukkan bahwa Menggunakan layanan e-Billing dapat meningkatkan kinerja karena mengurangi kesalahan pembayaran pajak, Menggunakan layanan e-Billing dapat meningkatkan efektivitas dalam pembayaran pajak, Menggunakan e-Billing dapat mempermudah dalam pembayaran pajak, Menggunakan e-Billing dapat lebih cepat dalam melakukan pembayaran pajak sudah dalam kategori baik.

c. Distribusi Frekuensi Variabel Keyakinan Diri dalam Penggunaan Komputer (X_3)

Pada variabel Keyakinan Diri dalam Penggunaan Komputer terdapat empat item pertanyaan yang diberikan kepada responden untuk dijawab. Jawaban tersebut dapat dilihat pada Tabel 14.

Tabel 14 Distribusi Frekuensi Variabel Keyakinan Diri dalam Penggunaan Komputer

Item	SS		S		N		TS		STS		Jumlah		Rata-rata
		%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
X3.1	31	31	50	50	10	10	9	9	0	0	100	100	4.03
X3.2	25	25	55	55	12	12	8	8	0	0	100	100	3.97
X3.3	26	26	55	55	8	8	10	10	1	1	100	100	3.95
X3.4	27	27	54	54	11	11	8	8	0	0	100	100	4.00
													3.99

Sumber: Data Primer, diolah peneliti 2019

Keterangan :
X3.1 Saya mampu menyelesaikan pembayaran pajak menggunakan e-Billing
X3.2 Saya selalu mengakses e-Billing dengan komputer

X3.3 Saya pertamakali mengakses e-Billing dengan komputer
X3.4Saya merasa nyaman menggunakan e-Billing karena ada petunjuk penggunaan secara online

Berdasarkan pada tabel 14 dapat diketahui bahwa dari 100 responden, terdapat 31 responden atau 31% menyatakan sangat setuju pada item pertama yaitu mampu menyelesaikan pembayaran pajak menggunakan *e-Billing*. Kemudian sebanyak 50 responden atau 50% menyatakan setuju, 10 responden atau 10% menyatakan netral, 9 responden atau 9% menyatakan tidak setuju, dan 0 responden atau 0% menyatakan sangat tidak setuju.

Pada item kedua yaitu selalu mengakses *e-Billing* dengan komputer diketahui bahwa responden menyatakan sangat setuju sebanyak 25% atau 25 responden, menyatakan setuju sebanyak 55% atau 55 responden, menyatakan netral sebanyak 12% atau 12 responden, menyatakan tidak setuju sebanyak 8 responden atau 8%, dan menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 0% atau 0 responden.

Item ketiga yaitu pertamakali mengakses *e-Billing* dengan komputer. Diketahui bahwa responden yang menyatakan sangat setuju sejumlah 26 responden atau 26%, setuju sejumlah 55 responden atau 55%, netral sejumlah 8 responden atau 8%, tidak setuju sejumlah 10 responden atau 10%, dan sangat tidak setuju sejumlah 1 responden atau 1%.

Pada item keempat yaitu merasa nyaman menggunakan *e-Billing* karena ada petunjuk penggunaan secara online dapat diketahui bahwa sebanyak 27 responden atau 27% menyatakan sangat setuju, 54 responden atau 54% menyatakan setuju, 11 responden atau 11% menyatakan netral, 8 responden atau 8% menyatakan tidak setuju dan 0 responden atau 0% menyatakan sangat tidak setuju.

Oleh karena itu dapat dilihat dari keseluruhan, rata-rata jawaban responden mengenai variabel keyakinan diri dalam penggunaan komputer sebesar 3,99. Hal ini menunjukkan bahwa kemampuan dalam penggunaan komputer untuk menyelesaikan *e-Billing* masuk kedalam kategori baik.

d. Distribusi Frekuensi Variabel Kepuasan Wajib Pajak dalam Penggunaan *e-Billing* (Y)

Pada variabel Kepuasan Wajib Pajak dalam Penggunaan *e-Billing* terdapat tiga item pertanyaan yang diberikan kepada responden untuk dijawab. Jawaban responden dapat dilihat pada Tabel 15.

Tabel 15 Distribusi Frekuensi Variabel Kepuasan Wajib Pajak dalam Penggunaan e-Billing

Item	SS		S		N		TS		STS		Jumlah		Rata-rata
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
Y1	25	25	59	59	10	10	6	6	0	0	100	100	4.03
Y2	42	42	41	41	15	15	1	1	1	1	100	100	4.22
Y3	25	25	51	51	21	21	3	3	0	0	100	100	3.98
													4.08

Sumber: Data Primer, diolah peneliti 2019

Keterangan:
Y1 Saya puas dengan performa dari layanan *e-Billing*
Y2 Saya suka dengan konten dan layout pada layanan *e-Billing*
Y3 Saya puas dengan adanya layanan *e-Billing*

Berdasarkan pada Tabel 15 diketahui bahwa dari 100 responden, terdapat 25 responden atau 25% yang menyatakan sangat setuju pada item pertama tentang puas dengan performa dari layanan *e-Billing*. Kemudian 59 responden atau 59% menyatakan setuju, 10 responden atau 10% menyatakan netral, 6 responden atau 6% menyatakan tidak setuju dan 0 responden atau 0% menyatakan sangat tidak setuju.

Pada item kedua yaitu suka dengan konten dan layout pada layanan *e-Billing* diketahui bahwa responden memilih sangat setuju berjumlah 25 responden atau 25%, memilih setuju berjumlah 59 responden atau 59%, memilih netral berjumlah 10 responden atau 10%, memilih tidak setuju berjumlah 6 responden atau 6% dan sangat tidak setuju sejumlah 0 responden atau 0%.

Item ketiga yaitu puas dengan adanya layanan *e-Billing* dapat diketahui bahwa responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 25% atau 25 responden, menyatakan setuju sebanyak 51% atau 51 responden, menyatakan netral sebanyak 21% atau 21 responden, dan menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 0% atau 0 responden.

Oleh karena itu dapat dilihat dari keseluruhan, rata-rata jawaban responden mengenai variabel kepuasaan penggunaan *e-Billing* sebesar 4,08. Hal ini menunjukkan bahwa tingkat kepuasan yang dimiliki oleh wajib pajak atas penggunaan *e-Billing* tinggi.

3. Hasil Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linier berganda ini digunakan untuk menghitung besarnya pengaruh antara variabel bebas, yaitu Persepsi Kemudahan (X_1), Persepsi Kegunaan (X_2), Keyakinan Diri dalam Penggunaan Komputer (X_3) terhadap variabel terikat yaitu Kepuasan Wajib Pajak Dalam Penggunaan *e-Billing* (Y). Model regresi yang didapat dengan menggunakan software SPSS versi 21.00 untuk mempermudah dalam menganalisis data sehingga data disajikan dalam Tabel 16 berikut.

Tabel 16 Persamaan Regresi

Variabel Bebas	Unstandardized Coefficients	
	B	Std. Error
(Constant)	3.268	0.845
X1	0.221	0.087
X2	0.171	0.082
X3	0.223	0.080

Sumber: data primer, diolah peneliti 2019

Untuk melakukan penyusunan persamaan regresi linier berganda dilihat dari Unstandardized Coefficients. Berdasarkan pada Tabel 16 diperoleh persamaan regresi linier berganda sebagai berikut:

$$Y = 3{,}268 + 0{,}221\ X_1 + 0{,}171\ X_2 + 0{,}223\ X_3$$

Berdasarkan pada persamaan diatas maka dapat di interprestasikan sebagai berikut:

a. Kepuasan Wajib Pajak Dalam Penggunaan *e-Billing* akan meningkat sebesar 0,221 satuan untuk setiap tambahan satu satuan X_1 (Persepsi Kemudahan). Jadi apabila Persepsi Kemudahan mengalami peningkatan 1 satuan, maka Kepuasan Wajib Pajak Dalam Penggunaan *e-Billing* akan meningkat sebesar 0,221 satuan dengan asumsi variabel yang lainnya dianggap konstan.

b. Kepuasan Wajib Pajak Dalam Penggunaan *e-Billing* akan meningkat sebesar 0.171 satuan untuk setiap tambahan satu satuan X_2 (Persepsi Kegunaan), Jadi apabila Persepsi Kegunaan mengalami peningkatan 1 satuan, maka Kepuasan Wajib Pajak Dalam Penggunaan *e-Billing* akan meningkat sebesar 0.171 satuan dengan asumsi variabel yang lainnya dianggap konstan.

c. Kepuasan Wajib Pajak Dalam Penggunaan *e-Billing* akan meningkat sebesar 0,223 satuan untuk setiap tambahan satu satuan X_3 (Keyakinan Diri dalam

Penggunaan Komputer), Jadi apabila Persepsi Kegunaan mengalami peningkatan 1 satuan, maka Kepuasan Wajib Pajak Dalam Penggunaan *e-Billing* akan meningkat sebesar 0,223 satuan dengan asumsi variabel yang lainnya dianggap konstan.

Berdasarkan pada Tabel 16 Nilai Unstandardized Coefficients yang paling besar adalah variabel X_3 yaitu sebesar 0,223, hal ini meunjukkan bahwa variabel yang paling berpengaruh terhadap kepuasan wajib pajak dalam penggunaan *e-Billing* adalah Variabel X_3 yaitu Keyakinan Diri dalam Penggunaan Komputer.

4. Hasil Uji Hipotesis

a. Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien Determinasi (R^2) digunakan untuk mengetahui besar kontribusi variabel bebas yaitu Persepsi Kemudahan (X_1), Persepsi Kegunaan (X_2) dan Keyakinan Diri dalam Penggunaan Komputer (X_3) terhadap variabel terikat yaitu Kepuasan Wajib Pajak Dalam Penggunaan *e-Billing.* Hasil dari nilai R^2 dapat dilohat pada Tabel 17 dibawah ini

Tabel 17 hasil koefisien determinasi

R	R Square	Adjusted R Square
0.744	0.553	0.539

Sumber: Data Primer, diolah peneliti 2019

Koefisien determinasi digunakan untuk menghitung besarnya pengaruh atau kontribusi variabel bebas terhadap variabel terikat. Berdasarkan pada Tabel 17 diperoleh hasil R^2 (Koefisien Determinasi) sebesar 0,539. Hal ini berarti bahwa 53,9% variabel Kepuasan Wajib Pajak Dalam Penggunaan *e-Billing* akan

dipengaruhi oleh variabel bebasnya, yaitu Persepsi Kemudahan(X_1), Persepsi Kegunaan (X_2), dan Keyakinan Diri dalam Penggunaan Komputer (X_3). Sedangkan sisanya berjumlah 46,1% variabel Kepuasan Wajib Pajak Dalam Penggunaan *e-Billing* akan dipengaruhi oleh variabel-variabel lain yang tidak dibahas dalam penelitian ini.

Selain koefisien determinasi juga didapat koefisien korelasi yang menunjukkan besarnya hubungan antara variabel bebas yaitu Persepsi Kemudahan, Persepsi Kegunaan, dan Keyakinan Diri dalam Penggunaan Komputer dengan variabel Kepuasan Wajib Pajak Dalam Penggunaan *e-Billing*, nilai R (koefisien korelasi) sebesar 0.744, nilai korelasi ini menunjukkan bahwa hubungan antara variabel bebas yaitu Persepsi Kemudahan (X_1), Persepsi Kegunaan (X_2), dan Keyakinan Diri dalam Penggunaan Komputer (X_3) dengan Kepuasan Wajib Pajak Dalam Penggunaan *e-Billing* termasuk dalam kategori kuat karena berada pada selang 0,6 – 0,8.

b. Hasil Uji t

Tabel 18 Hasil Uji t

Variabel bebas	t Hitung	Sig.	Keterangan
(Constant)	3.865	0.000	
X1	2.531	0.013	Signifikan
X2	2.073	0.041	Signifikan
X3	2.799	0.006	Signifikan

Sumber: Data primer, diolah peneliti 2019

Uji t digunakan untuk mengetahui masing-masing variabel bebas secara parsial mempunyai pengaruh yang signifikan atau tidak terhadap variabel terikat. Dapat juga dikatakan jika t hitung > t tabel atau -t hitung < -t tabel maka hasilnya signifikan dan berarti H_0 ditolak dan H_1 diterima. Sedangkan jika t hitung < t tabel

atau -t hitung > -t tabel maka hasilnya tidak signifikan dan berarti H_0 diteima dan H_1 ditolak. Hasil dari uji t dapat dilihat pada Tabel 18.

Berdasarkan pada hasil yang diperoleh pada Tabel 18 di atas, maka pengujian hipotesis masing-masing variabel sebagai berikut :

1) Uji parsial variabel persepsi kemudahan (X_1) terhadap kepuaasan wajib pajak dalam penggunaan *e-Billing* (Y)

   Uji t antara variabel persepsi kemudahaan (X_1) dengan variabel kepuasan wajib pajak dalam penggunaan *e-Billing* (Y) menunjukkan t hitung sebesar 2,531. Sedangkan t tabel (α = 0.05 ; db residual = 96) adalah sebesar 1,985. Karena t hitung > t tabel yaitu 2,531 > 1,985 atau nilai sig t (0,013) < α = 0.05 maka pengaruh Variabel Persepsi Kemudahan (X_1) terhadap Kepuasan Wajib Pajak Dalam Penggunaan *e-Billing* (Y) adalah signifikan. Hal ini berarti H_0 ditolak dan H_1 diterima sehingga dapat disimpulkan bahwa Kepuasan Wajib Pajak Dalam Penggunaan *e-Billing* dapat dipengaruhi secara signifikan oleh Persepsi Kemudahan atau dengan meningkatkan Persepsi Kemudahan maka Kepuasan Wajib Pajak Dalam Penggunaan *e-Billing* akan mengalami peningkatan secara nyata.

2) Uji parsial Variabel Persepsi Kegunaan (X_2) terhadap Kepuasan Wajib Pajak Dalam Penggunaan *e-Billing* (Y)

   Uji t antara Variabel Persepsi Kegunaan (X_2) dengan variabel kepuasan wajib pajak dalam penggunaan *e-Billing* (Y) menunjukkan t hitung sebesar 2,073. Sedangkan t tabel (α = 0.05 ; db residual = 96) adalah sebesar 1,985. Karena t hitung > t tabel yaitu 2,073 > 1,985 atau nilai sig t (0,041) < α = 0.05 maka

pengaruh Variabel Persepsi Kegunaan (X_2) terhadap Kepuasan Wajib Pajak Dalam Penggunaan *e-Billing* adalah signifikan pada alpha 5%. Hal ini berarti H_0 ditolak dan H_1 diterima sehingga dapat disimpulkan bahwa Kepuasan Wajib Pajak Dalam Penggunaan *e-Billing* dapat dipengaruhi secara signifikan oleh Persepsi Kegunaan atau dengan meningkatkan Persepsi Kegunaan maka Kepuasan Wajib Pajak Dalam Penggunaan *e-Billing* akan mengalami peningkatan secara nyata.

3) Uji parsial Variabel Keyakinan Diri dalam Penggunaan Kompuetr (X_3) terhadap Kepuasan Wajib Pajak Dalam Penggunaan *e-Billing* (Y)

   Uji t antara Variabel Keyakinan Diri Dalam Penggunaan Komputed (X_2) dengan variabel Kepuasan Wajib Pajak Dalam Penggunaan *e-Billing* (Y) menunjukkan t hitung sebesar 2,799. Sedangkan t tabel ($\alpha = 0.05$; db residual = 96) adalah sebesar 1,985. Karena t hitung > t tabel yaitu 2,799 > 1,985 atau nilai sig t (0,006) < $\alpha = 0.05$ maka pengaruh X_3 (Keyakinan Diri dalam Penggunaan Komputer) terhadap Kepuasan Wajib Pajak Dalam Penggunaan *e-Billing* adalah signifikan pada alpha 5%. Hal ini berarti H_0 ditolak dan H_1 diterima sehingga dapat disimpulkan bahwa Kepuasan Wajib Pajak Dalam Penggunaan *e-Billing* dapat dipengaruhi secara signifikan oleh Keyakinan Diri dalam Penggunaan Komputer atau dengan meningkatkan Keyakinan Diri dalam Penggunaan Komputer maka Kepuasan Wajib Pajak Dalam Penggunaan *e-Billing* akan mengalami peningkatan secara nyata.

Berdasarkan hasil keseluruhan dapat disimpulkan bahwa variabel bebas memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Wajib Pajak dalam

Penggunaan *e-Billing*. Berdasarkan uji yang telah dilakukan diketahui bahwa ketiga variabel bebas tersebut yang paling dominaan pengaruhnya terhadap Kepuasan Wajib Pajak Dalam Penggunaan *e-Billing* adalah Variabel Keyakinan Diri dalam Penggunaan Komputer karena memiliki nilai koefisien beta dan t hitung paling tinggi.

c. Hasil Uji F

Uji F merupakan uji simultan (keselutuhan, bersama-sama). Uji F ini digunakan untuk mengetahui bahwa variabel bebas secara bersama-sama berpengaruh atau tidak terhadap kepuasan wajib pajak dalam penggunaan *e-Billing*. Hasil Uji F dapat dilihat pada Tabel 19 berikut

Tabel 19 Hasil Uji F

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Regression	230.059	3	76.686	39.655	0.000
Residual	185.651	96	1.934		
Total	415.710	99			

Sumber: Data primer, diolah peneliti 2019

Berdasarkan Tabel 19 nilai F hitung sebesar 39,655. Sedangkan nilai F tabel (α = 0.05 ; db regresi = 3 : db residual = 96) adalah sebesar 2,466. Karena F hitung > F tabel yaitu 39,655 > 2,466 atau nilai sig F (0,000) < (α = 0.05 maka model analisis regresi signifikan. Hal ini berarti bahwa H_0 ditolak dan Ha diterima, sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel Persepsi Kemudahaan (X_1), Persepsi Kegunaan (X_2) dan Keyakinan Diri Dalam Penggunaan Komputer (X_3) secara simultan (bersama-sama) berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel Kepuasaan Wajib Pajak Dalam Penggunaan *e-Billing*.

C. Pembahasan

Pada penelitian ini menggunakan sampel sebanyak 100 responden. Uji Instrumen dari penelitian terdiri atas uji validitas dan uji realibilitas. Hasil yang diperoleh yaitu uji validitas dengan nilai signifikasi lebih besar dari r tabel yang berarti tiap – tiap item variabel adalah valid, sehingga disimpulkan bahwa item-item tersebut dapat digunakan untuk mengukur variabel penelitian. Selanjutnya melakukan uji reliabilitas dengan menggunakan *alpha cronbach* di setiap variabel ditemukan sudah reliable karena nilai dari *alpha cronbach* lebih besar dari 0,6.

Uji asumsi klasik yang menjadi pengujian berikutnya terdiri atas uji normalitas, uji multikolinearitas, uji heteroskedastisitas. Dimulai dari uji normalitas, dapat dilihat pada tabel Hasil Uji Normalitas yang menggunakan metode *Kolmogorov-Smirnof*, dengan nilai signifikan lebih besar dari 0,05 yang artinya *unstandardrized* terdistribusi normal. Kemudian uji kedua yaitu uji Multikolinearitas dengan nilai *tolerance* masing – masing vaiabel lebih besar dari 0,1 dan nilai VIF lebih besar dari 10 maka dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi multikolinearitas antar variable bebas. Uji ketiga yaitu uji heterskedastisitas dengan hasil yang menggunakan diagram *satterplot* menyebar dan tidak membentuk pola tertentu maka tidak terjadi heteroskedatisitas, sehingga dapat disimpulkan bahwa sisaan mempunyai ragam homogen (konstan) atau dengan kata lain tidak terdapat gejala heteroskedastisitas.

Metode Penelitian yang digunakan adalah menggunakan teknik analisis regresi linier berganda dengan hasil temuan dalam tabel persamaan regresi. Persepsi Kemudahan (X_1), Persepsi Kegunaan (X_2), Keyakinan Diri dalam Penggunaan Komputer (X_3) terhadap Kepuasan Wajib Pajak Dalam Penggunaan *e-Billing*

memiliki arah positif, apabila Persepsi Kemudahan (X_1), Persepsi Kegunaan (X_2), Keyakinan Diri dalam Penggunaan Komputer (X_3) mengalami kenaikan maka akan menyebabkan meningkatnya Kepuasan Wajib Pajak Dalam Penggunaan *e-Billing*.

1. **Pengaruh Persepsi Kemudahaan terhadap Kepuasan Wajib Pajak Dalam Pengunaan *e-Billing***

   Persepsi Kemudahan *(Perceived ease of use)* Menurut Jogiyanto (2007:115) didefinisikan sebagai sejauh mana seseorang percaya bahwa menggunakan suatu teknologi akan bebas dari usaha. Pada penelitian ini persepsi kemudahaan diartikan sebagai sejauh mana wajib pajak percaya bahwa menggunakan *e-Billing* akan bebas dari usaha. Hasil analisis menggunakan metode regresi berganda, diperoleh nilai t hitung sebesar 2,531 dengan sig. t sebesar 0,013 dengan t tabel sebesar 1,985 sehingga variabel Persepsi Kemudahan memiliki pengaruh terhadap Kepuasan Wajib Pajak Dalam Penggunaan *e-Billing*. Jika dilihat dari nilai signifikansi t sebesar 0,013 lebih kecil dari alpha yang dipakai yaitu 0,013 < 0,05. Berdasarkan hasil pengujian Hipotesis 1, penelitian ini dapat membuktikan bahwa variabel persepsi kemudahan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Wajib Pajak Dalam Penggunaan *e-Billing.*

   Menurut Rod et al., (2009) menyatakan bahwa persepsi kemudahaan penggunaan juga merupakan faktor penting dalam mengevaluasi kepuasan layanan sistem online. Jin (2014) menyatakan bahwa sistem yang mudah digunakan dapat memuaskan permintaan pengguna. Sharma et al (2014) dalam Kardina (2017) menyatakan bahwa TAM merupakan alat yang dapat meramalkan kepuasan. Dalam literatur sistem informasi, kemudahan

penggunaan diakui sebagai faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan (Torkzadeh dan Doll,1988; McHaney dan Cronan,1988 dalam Bavarsad dan Mennatyan,2013).

Hasil penelitian ini mendukung penelitian yang dilakukan oleh Dalcher dan Shine (2003),Lin dan Sun (2009); Bavarsad dan Mennatyan (2013); Jin (2014); Manik (2015); Kardina (2018) bahwa persepsi kemudahaan dapat mempengaruhi kepuasan pengguna teknologi informasi dan komunikasi. Sedangkan hasil penelitian ini tidak mendukung hasil penelitian yang dilakukan oleh Hawari dan Moukket (2010) bahwa persepsi kemudahan tidak berkontribusi terhadap kepuasan siswa dalam penggunaan *e-learning.*

Selain itu, adanya pengaruh yang signifikan pada persepsi kemudahaan terhadap kepuasan wajib pajak dalam penggunaan *e-Billing* dapat meningkatkan kepatuhan pajak sesuai dengan pemenuhan kepuasan yang selama ini di perhatikan oleh DJP. Peningkatan kepatuhan wajib pajak merupakan salah satu tujuan dari reformasi perpajakan. Hal ini selaras dengan terciptanya *e-Billing* yang menjadi alat untuk mencapai reformasi perpajakan.

2. Pengaruh Persepsi Kegunaan terhadap Kepuasan Wajib Pajak Dalam Penggunaan *e-Billing*

Persepsi Kegunaan *(Perceived of usefulness)* menurut Davis dalam Jogiyanto (2007:114) didefinisikan sebagai sejauh mana seseorang percaya bahwa menggunakan suatu teknologi akan meningkatkan kinerja pekerjaannya. Dalam penelitian ini persepsi kegunaan didefinisikan sebagai sejauh mana wajib pajak percaya bahwa menggunakan *e-Billing* akan meningkatkan kinerja

pekerjaannya. hasil analisis menggunakan metode regresi berganda, diperoleh nilai t hitung sebesar 2,073 dengan t tabel sebesar 1,985 sehingga variabel Persepsi Kegunaan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Wajib Pajak Dalam Penggunaan *e-Billing*. Jika dilihat dari nilai signifikansi t sebesar 0,041 lebih kecil dari alpha yang dipakai yaitu 0,041 < 0,05. Sehingga dapat disimpulkan Persepsi Kegunaan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Wajib Pajak Dalam Penggunaan *e-Billing*. Berdasarkan hasil pengujian terhadap Hipotesis 2, penelitian ini dapat membuktikan bahwa variabel persepsi kegunaan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Wajib Pajak Dalam Penggunaan *e-Billing.*

Menurut Rod et al., (2009) persepsi kegunaan dapat meramalkan kepuasan. Pengguna yang menganggap sistem sistem sebagai sesuatu yang bernilai akan merasa lebih puas daripada sistem yang tidak menyediakan nilai (Calisir,2004). Jin (2014) menyatakan bahwa sistem yang berguna dan mudah digunakan dapat memuaskan permintan konsumen atau pengguna, sehingga pengguna senang ketika menggunakan sistem yang menyediakan nilai yang dibutuhkan. Palmer (2002) dalam Bavarsad dan Mennatyan (2013) mengemukakan bahwa kegunaan merupakan hal penting dalam interaksi manusia-komputer karena hal tersebut mempengaruhi kepuasan. Sharma et al (2014) dalam Kardina (2018) menyatakan bahwa TAM merupakan alat yang dapat meramalkan kepuasan. Delone dan Mclean (1992,2003) dalam Hwang et al.,(2015) menyatakan bahwa dalam TAM sebagai model penerimaan sistem teknologi informasi dapat

menjadi saran untuk mengukur kepuasan penggunaan sistem yang telah diwajibkan.

Hasil penelitian ini mendukung penelitian yang dilakukan oleh Dalcher dan Shine (2003), Lin dan Sun (2009), Hawari dan Moukket (2010), Bavarsad dan Mennatyan (2013), Jin (2014), Manik (2015), dan Kardina (2018) bahwa persepsi kegunaan dapat mempengaruhi kepuasan pengguna teknologi informasi dan komunikasi.

Salah satu tujuan dari Reformasi Birokrasi adalah peningkatan kepatuhan pajak. Hasil survai kepuasan yang positif akan meningkatkan citra DJP (Lakin DJP.2016). Tingkat kepuasan pengguna layanan merupakan sebuah ukuran atas kualitas layanan publik yang diberikan Kemenkeu dalam memenuhi harapan para pengguna. Pemenuhan kepuasan wajib pajak menjadi *customer perspective* yang akan berdampak pada kepatuhan pajak yang tinggi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa persepsi kegunaan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan wajib pajak dalam penggunaan *e-Billing*. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan pada hasil penelitian ini dapat meningkatkan kepatuhan pajak. Kepatuhan pajak merupakan salah satu tujuan dari reformasi perpajakan. Hal ini selaras dengan tujuan dari reformasi perpajakan dengan menggunakan *e-Billing* untuk meningkatkan kepatuhan perpajakan.

3. Pengaruh Keyakinan Diri dalam Penggunaan Komputer terhadap Kepuasan Wajib Pajak Dalam Penggunaan *e-Billing*

Hasan (2007) menyatakan bahwa menurut Compeau dan Higgins (1995) konsep keyakinan diri telah diperpanjang ke berbagai bidang seperti

matematika, olahraga, dan komputasi. Diadaptasi dari konsep umum keyakinan diri dalam penggunaan komputer (*Computer Self Efficacy*) merujuk pada penilaian seseorang tentang kemampuan untuk menggunakan komputer. Hasil analisis menggunakan metode regresi berganda, diperoleh nilai t hitung sebesar 2,799 dengan t tabel sebesar 1,985 sehingga variabel Persepsi Kegunaan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Wajib Pajak Dalam Penggunaan *e-Billing*. Jika dilihat dari nilai signifikansi t sebesar 0,006 lebih kecil dari alpha yang dipakai yaitu 0,006 < 0,05. Berdasarkan Hipotesis 3, penelitian ini dapat membuktikan bahwa Persepsi Kegunaan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Wajib Pajak Dalam Penggunaan *e-Billing*.

Hasan (2007) menyatakan bahwa Keyakinan Diri dalam Penggunaan komputer telah ditemukan mempengaruhi perilaku yang berhubungan dengan komputer. Hasil pada penelitian ini mendukung penelitian yang dilakukan oleh Henry dan Stone (1994); Auraningtyas (2012) bahwa Keyakinan Diri dalam Penggunaan Komputer berpengaruh terhadap kepuasaan penggunaan sistem. Akan tetapi hasil penelitian ini tidak mendukung penelitian Manik (2015) bahwa Keyakinan Diri Dalam Penggunaan Komputer tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap penggunaan sistem.

Hasil ini selaras dengan tujuan dari pembuatan *e-Billing* dalam reformasi perpajakan yang digunakan untuk membuat proses bisnis yang efisien dan efektif. Kepuasan atas penggunaan e-Billing dengan melihat pada Keyakinan

Diri Pada Penggunaan Komputer dapat meningkatkan *customer perspective* yang akan berdampak pada kepatuhan pajak.

4. Pengaruh Simultan Persepsi Kemudahan (X_1), Persepsi Kegunaan (X_2), Keyakinan Diri dalam Penggunaan Komputer (X_3) terhadap Kepuasan Wajib Pajak Dalam Penggunaan *e-Billing*

Uji F dilakukan untuk menguji hipotesis penelitian yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara Persepsi Kemudahan (X_1), Persepsi Kegunaan (X_2), Keyakinan Diri dalam Penggunaan Komputer (X_3) terhadap Kepuasan Wajib Pajak Dalam Penggunaan *e-Billing* secara simultan. Pengujian yang dilakukan memperoleh nilai signifikansi F sebesar 0,000 sehingga signifikansi F< α yaitu 0,000< 0,05. Berdasarkan Hipotesis 4, penelitian ini dapat membuktikan bahwa Persepsi Kemudahan, Persepsi Kegunaan, Keyakinan Diri dalam Penggunaan Komputer secara simultan (bersama-sama) berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Wajib Pajak Dalama Penggunaan *e-Billing.* Jika dilihat dari nilai *Adjust R Square* yang diperoleh, maka Persepsi Kemudahan (X_1), Persepsi Kegunaan (X_2), Keyakinan Diri dalam Penggunaan Komputer (X_3) memiliki pengaruh sebanyak 53,9% dalam mempengaruhi Kepuasan Wajib Pajak Dalam Penggunaan *e-Billing*, sedangkan sisanya 46,1% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Penelitian yang dilakukan oleh Lin dan Sun (2009) ; Hawari dan Moukket (2010) ; Bavarsad dan Mennatyan (2013) menyatakan bahwa TAM memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan. Dalam penelitian yang dilakukan Rod et al., 2009 menyatakan bahwa TAM merupakan alat yang dapat meramalkan

kepuasan pengguna sistem. Delone dan Mclean (1992,2003) dalam Hwang et al.,(2015) menyatakan bahwa dalam TAM sebagai model penerimaan sistem teknologi informasi dapat menjadi saran untuk mengukur kepuasan penggunaan sistem yang telah diwajibkan. Mouakket (2010) dalam penelitiannya menambahkan dua variabel eksternal untuk mengetahui bagaimana penerimaan pengguna (*user acceptance*) terhadap suatu sistem, yaitu keyakinan diri dalam menggunakan komputer (*computer self-efficacy*) dan fitur desain sistem (*systems design feature*). Jika pengguna memiliki keyakinan diri dalam menggunakan komputer maka hal tersebut dapat meningkatkan kepuasan dalam penggunaan *e-Billing.*

repository.ub.ac.id
UNIVERSITAS BRAWIJAYA

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, penelitian ini bertujuan untuk mengkonfirmasi teori *Technology Acceptance Model* (TAM) yang memiliki pengaruh terhadap kepuasan wajib pajak dalam penggunaan *e-Billing* yang masuk kedalam lingkungan yang diwajibkan *(Mandatory Environment)*. Pada penelitian ini variabel bebas yang digunakan adalah variabel Persepsi Kemudahan (X_1), Persepsi Kegunaan (X_2), Keyakinan Diri dalam Penggunaan Komputer (X_3) sedangkan variabel terikat yang digunakan adalah Kepuasan Wajib Pajak Dalam Penggunaan *e-Billing* (Y). Berdasarkan hasil penelitian dapat diketahui bahwa:

1. Untuk mengetahui pengaruh secara individu (parsial) variabel bebas yaitu Persepsi Kemudahan (X_1), Persepsi Kegunaan (X_2), Keyakinan Diri dalam Penggunaan Komputer (X_3) terhadap Kepuasan Wajib Pajak Dalam Penggunaan *e-Billing* dilakukan dengan uji t. Berdasarkan pada hasil uji didapatkan bahwa Persepsi Kemudahan (X_1), Persepsi Kegunaan (X_2), Keyakinan Diri dalam Penggunaan Komputer (X_3) memiliki pengaruh signifikan terhadap Kepuasan Wajib Pajak Dalam Penggunaan *e-Billing*. Hasil ini dapat menunjukkan bahwa *e-Billing* telah selaras sebagai alat dalam mencapai tujuan reformasi perpajakan yaitu meningkatkan kepatuhan

repository.ub.ac.id
UNIVERSITAS BRAWIJAYA

pajak. Kepuasan penggunaan *e-Billing* yang menjadi *customer perspective* akan berdampak pada kenaikan kepatuhan perpajakan.

2. Berdasarkan pada hasil uji t didapatkan bahwa variabel Keyakinan Diri dalam Penggunaan Komputer mempunyai nilai t hitung dan koefisien beta yang paling besar. Sehingga variabel Keyakinan Diri dalam Penggunaan Komputer mempunyai pengaruh yang paling dominan terhadap Kepuasan Wajib Pajak Dalam Penggunaan *e-Billing*.
3. Pengaruh secara simultan (bersama-sama) tiap variabel bebas terhadap Kepuasan Wajib Pajak Dalam Penggunaan *e-Billing* dilakukan dengan uji F. Dari hasil analisis regresi linier berganda diperoleh variabel bebas mempunyai pengaruh yang signifikan secara simultan terhadap Kepuasan Wajib Pajak Dalam Penggunaan *e-Billing.* Sehingga dapat disimpulkan bahwa pengujian terhadap hipotesis yang menyatakan bahwa adanya pengaruh secara bersama-sama (simultan) variabel bebas terhadap variabel Kepuasan Wajib Pajak Dalam Penggunaan *e-Billing* dapat diterima. Hal ini menunjukkan bahwa Reformasi Perpajakan yang menjadikan perbaikan proses bisnis menjadi pilar penting dapat terpenuhi. Kepuasan *e-Billing* yang menjadi *customer perspective* yang merupakan pemenuhan pelayanan publik. Hal ini akan berdampak pada peningkatan kepatuhan perpajakan sehingga selaras dengan tujuan dari reformasi perpajakan.

repository.ub.ac.id
UNIVERSITAS BRAWIJAYA

B. Keterbatasan Penelitian

Penelitian yang dilakukan masih memiliki keterbatasan yaitu penerapan pada Teori *Technology Acceptance Model* belum dilakukan sepenuhnya. Penelitian ini sepenuhnya menggunakan konstruk utama dari TAM yaitu Persepsi Kemudahaan dan Persepsi Kegunaan. Pada konstruk eksternal hanya digunakan Keyakinan Diri Dalam Penggunaan Komputer, sedangkan Kualitas Sistem dan Norma Subjektif belum dimasukkan kedalam pengukuran penelitian.

C. Saran

1. Bagi Direktorat Jenderal Pajak
   a. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan umpan balik untuk terus memperhatikan kepuasan pengguna layanan *e-Billing* yang didesain dengan memberikan kemudahan dan memberikan kegunaan karena mengingat layanan ini menjadi salah satu alat dalam mencapai tujuan dari reformasi perpajakan yaitu meningkatkan kepatuhan wajib pajak.
   b. Meningkatkan pemeliharaan sistem sehingga tidak sering eror atau *down time* mengingat sistem ini selalu digunakan dan menjadi satu-satunya alat pembayaran pajak yang sudah diwajibkan.
2. Bagi peneliti selanjutnya

   Penelitian selanjutnya disarankan untuk mengacu pada penelitian yang dilakukan oleh Dalcher dan Shine (2003) yang berjudul *"Extending the*

New Technology Acceptance Model to Measure the End User Information System Satisfaction in a Mandatory Environment: A Bank's Treasury" sehingga dapat menambahkan variabel ekternal dari TAM yaitu Norma Subjektif dan Kualitas Sistem. Serta penelitian selanjutnya dapat mempertimbangkan variabel lain seperti kualitas layanan, Keyakinan diri dalam penggunaan internet, dan fitur desain sistem yang dapat mempengaruhi kepuasan wajib pajak dalam menggunakan *e-Billing.*

repository.ub.ac.id
UNIVERSITAS BRAWIJAYA

DAFTAR PUSTAKA

Buku

Arikunto, Suharsimi. 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: PT.Rineka Cipta

Darmawan, D.2013.*Sistem Informasi Manajemen*. Bandung:Rosda

Desmita. 2012. *Psikologi Perkembangan Peserta Didik. Bandung*: Rosda Karya.

Devano, S. dan S. K. Rahayu. 2006. *Perpajakan: Konsep, Teori dan Isu*. Prenada Media Grup

Ghozali, Imam. 2016. *Aplikasi Analisis Multivariete dengan Program IBM SPSS 23*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

Jogiyanto. 2007. *Sistem Informasi Keperilakuan*. Edisi Revisi. Yogyakarta: Andi.

Kreitner dan Kinicki.2014.*Perilaku Organisasi (Organizational Behavior).* Jakarta:Salemba Empat.

Laudon, Kenneth, C., Jane P. Laudon. 2005. *Sistem Informasi Manajemen Mengelola Perusahaan Digital*. Yogyakarta: Andi

Laudon C dan Laudon P.*Sistem Informasi Manajemen*.2015. jakarta : salemba empat.

Lupiyoadi,Rambat.,Ridho Bramulya Ikhsan.*Praktikum Metode Riset Bisnis*.2015.Jakarta:Salemba Empat

Markas dan O'Brien.2017. *Pengantar Sistem Informasi*. Jakarta : salemba empat

Resmi, Siti. *Perpajakan: Teori dan Kasus*. 2014. Jakarta:Salemba Empat.

Sanusi.2014.*Metode Penelitian Bisnis.* Salemba Empat:Jakarta

Sari, Diana. 2013. *Konsep Dasar Perpajakan*. PT Refika Aditama. Bandung.

Sarjono, Haryadi., Winda Julianita. 2011. *SPSS vs Lisrel*. Jakarta: Salemba Empat.

Sugiyono, 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitaif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Tampubolon.2012.*Perilaku Keorganisasian*.Bogor:Ghalia Indonesia.

repository.ub.ac.id
UNIVERSITAS BRAWIJAYA

Tjiptono,Fandy., Gregorius Chandra.2007. *Services,Quality dan Satisfaction*.Edisi 2.Yogyakarta:Andi

Zulganef. 2013. *Metode Penelitian Sosial dan Bisnis*. Yogyakarta: Graha Ilmu.

Jurnal

Alawneh, at al. Measuring uset satisfaction from e-Government service: Lessons from Jordan. *Government Information Quarterly 30 (2013) 277-288.*

Ali,M.,Asmi,F., Rahman,M.M.,Malin,N & Ahmad,M.S.2017. Evaluation of E-Service Quality thourh Customer Satisfaction (A Case Study of FBR E Taxation). *Open Journal of Social Science,5, pp 175-195.*

Awaluddin, I., & Tambaruka,S.2017.effect of Service Quality and Taxpayer Satisfaction on Compliance Payment Tax Motor Vehicle Office at One Roof System in Kendari. *International Journal of Engineering and Science, 6 (11), pp.25-34*

Bandura, Albert. 1977. Self efficacy: Toward a Unifying Theory of Behavioral Change. *Pshychologycal Review*. 2 :191-215.

Bavarsad, Belghis., Mohammad Ali Mennatyan. 2013. A Study Of The Effects Of Technology Acceptance Factors On Users Satisfaction Of E-Government Services. *Word Applied Programming.* 3:190-199.

Dalcher dan Shine. 2003. Extending the New Technology Acceptance Model to Measure the End User Information Systems Satisfaction in a Mandatory Environment: A Bank's Treasury. *Technology Analysis & Strategic Management, 15:4, 441-455*

Goodhue, Dale L., Thompson, Ronald L., "Tasktechnology fit and individual performance", *MIS Quarterly, 0276-7783, June 1, 1995, Vol. 19,* Issue 2

Hasan.2007. Examining the Effects of Computer Self-Efficacy and System

Hawari dan Moukket.2010. The Influence Of Technology Acceptance Model (TAM) Factors On Students' E-Satisfaction And E-Retention Within The Context Of UAE E-Learning. *Education, Business and Society: Contemporary Middle Eastern Issues, Vol. 3 Issue: 4, pp.299-314*

Hwang, et al.2015. Understanding Technology Acceptance In A Mandatory Environment: A Literature Review.

Jaya, et al.2017. Analysis of Effect of Knowledge and Service Quality, Accessibility of Information, Awareness and Behaviour of Taxpayers and Impact on Satisfaction and Compliance With Taxpayers of Land and Building in The City Batam Island Riau Province. *ISSN (Online) :2319-8028, ISSN (Print): 2319-801X. Volume 6 Issue 8.*

Jin.2014. Adoption of e-book among College Students: The perspective.

Kardina.2018. Faktor-Faktor Yang Memengaruhi Kepuasan Wajib Pajak Dalam Menggunakan Layanan Pelaporan Spt Berbasis Elektronik. *Skripsi Universitas Brawijaya*

Lin dan Sun.2009. Factor Influencing Satisfaction And Loyalty in Online Shopping: An Integrated Model. *Vol. 33 No. 3, 2009 pp. 458-475*

Linder,Sefan.2006. Using The Technology Acceptance Model in Determining Strategis for Implementation of Mandatory IS. *4th Twente Student Conference on IT , Enschede 30 January, 2006* Copyright 2006, University of Twente, Faculty of Electrical Engineering, Mathematics and Computer Science

Manik,Irsan E. Analisis Faktor-faktor penerimaan penggunaan e-faktur dengan Pendekatan Technology Acceptance Model di Kantor Wilayah Jakarta Timur.2015. *STAN*.

Markas dan O'Brien.2017. *Pengantar Sistem Informasi*. Jakarta : salemba empat

repository.ub.ac.id
UNIVERSITAS BRAWIJAYA

Mathieson, Kieran. 1991. Predicting User Intention: Comparing The Technology Acceptance Model With The Theory Of Planned Behavior. *Information System Research*, Vol. 2:173-191

Mouakket, Samar. 2010. Extending The Technology Acceptance Model To Investigate The Utilization of ERP Systems. *International Journal of Entreprise Information System*, Vol. 6, No.4

P Rawstorne, R Jayasuriya, P Caputi, "An integrative model of information systems use in mandatory environments", *International Conference on Information Systems, Pages: 325 – 330, 19*

Putra, Toma Yanuar dkk. (2015). Pengaruh Penerapan Sistem Administrasi E-registration, E-spt dan E-filling terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak (Studi pada Wajib Pajak di KPP Singosari). *Jurnal Admnistrasi dan Bisnis (JEJAK) Volume. 6 No. 1.*

Yusup et al,.2015. User Acceptance Model on E-Billing Adoption: A Study of Tax Payment by Government Agencies. *Asia Pacific Journal of Multidisciplinary Research, Vol. 3, No. 4, 150-157*

Undang-Undang

Peraturan Direktorat Jenderal Pajak Nomor 05 Tahun 2017 tentang Pembayaran Pajak Secara Elektronik

Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2009 tentang Ketentuan Umum Perpajakan

Artikel Lain

Departemen Keuangan Republik Indonesia. 2007. *Laporan Tahunan Direktorat Jenderal Pajak*. Jakarta: Direktorat Jenderal Pajak.

repository.ub.ac.id
UNIVERSITAS BRAWIJAYA

Departemen Keuangan Republik Indonesia. 2017. *Laporan Tahunan Direktorat Jenderal Pajak*. Jakarta: Direktorat Jenderal Pajak.

_____. *Laporan Kinerja Direktorat Jenderal Pajak*. 2013. Jakarta: Direktorat Jenderal Pajak.

_____. *Laporan Kinerja Direktorat Jenderal Pajak*. 2014. Jakarta: Direktorat Jenderal Pajak.

_____. *Laporan Kinerja Direktorat Jenderal Pajak*. 2015. Jakarta: Direktorat Jenderal Pajak.

_____. *Laporan Kinerja Direktorat Jenderal Pajak*. 2016. Jakarta: Direktorat Jenderal Pajak.

_____. *Laporan Kinerja Direktorat Jenderal Pajak*. 2017. Jakarta: Direktorat Jenderal Pajak.

_____. *Laporan Kinerja Direktorat Jenderal Pajak*. 2018. Jakarta: Direktorat Jenderal Pajak.

Pemerintah Kota Bogor.2013.*Penerapan teknologi informasi dan komunikasi untuk mendukung pengembangan e-Government pemerintah kota bogor 2014-2018*.Bogor:Kantor Komunikasi dan Informatika

World Bank.2002. *New Economic Sector Study Electronic Government and Governance:Lesson for Argentina.*Wasington,DC:World Bank

Internet

Direktorat Jenderal Pajak. http://www.pajak.go.id/reformasi-pajak. Diakses pada 23 november 2018

repository.ub.ac.id
UNIVERSITAS BRAWIJAYA

Kuesioner Penelitian

Yth. Bapak/ Ibu Sdr Responden
Wajib Pajak Orang Pribadi KPP Pratama Malang Selatan
Di tempat

Dengan hormat,

Sehubungan dengan penelitian saya yang berjudul **"Kepuasan Pengguna Sistem Informasi dalam *Mandatory Environment*: Penggunaan *e-Billing***. Saya Karina Elminingtias mahasiswa Program Studi Perpajakan, Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Brawijaya, memohon ketersediaan Bapak/ Ibu/ Sdr untuk ikut berpartisipasi menjadi responden dalam penelitian ini dengan menjawab daftar pertanyaan dan pernyataan yang diajukan. Penelitian ini merupakan syarat kelulusan di jenjang pendidikan Strata 1 (S1).

Bapak/ Ibu/ Sdr boleh memilih jawaban yang telah disediakan sesuai dengan persepsi Bapak/ Ibu/ Sdr. Keberhasilan penelitian ini tidak terlepas dari ketersediaan Bapak/ Ibu/ Sdr untuk menjawab semua pertanyaan dan pernyataan dengan lengkap. Jawaban Bapak/ Ibu/ Sdr tersebut sema-mata hanya untuk kepentingan penelitian dan dijamin kerahasiaanya. Atas ketersediaan, bantuan dan perhatianya saya ucapkan terima kasih.

Hormat saya,

Karina Elminingtias

repository.ub.ac.id
UNIVERSITAS BRAWIJAYA

A. IDENTITAS RESPONDEN

Petunjuk Pengisian :	Berilah lingkaran pada point yang mewakili respon yang paling sesuai dengan keadaan Bapak/Ibu/Sdr untuk pertanyaan dibawah. Mengingat data ini mempengaruhi keakuratan penelitian, maka dimohon untuk mengisi dengan sebaik-baiknya.

1. Nama/Inisial:……..(boleh tidak diisi)
2. Jenis Kelamin
   a. Laki-laki
   b. Perempuan
3. Usia
   a. Dibawah 20 tahun
   b. 20-35 tahun
   c. 36-50 tahun
   d. Diatas 50 tahun
4. Pendidikan Terakhir
   a. SMA/Sederajat
   b. Diploma
   c. S1
   d. S2
   e. S3
5. Jenis Pekerjaan
   a. Karyawan
   b. Usahawan
6. Bidang Usaha
   a. Dagang
   b. Industri
   c. Jasa
   d. Usaha Lainnya
7. Lama Bekerja
   a. Kurang dari 1 tahun
   b. 1 – 5 tahun
   c. 6 – 10 tahun
   d. 11 – 15 tahun
   e. Lebih dari 15 tahun

repository.ub.ac.id
UNIVERSITAS BRAWIJAYA

B. DAFTAR PERNYATAAN PENELITIAN

Petunjuk Pengisian :

1. Pada bagian ini terdapat pernyataan mengenai persepsi kemudahaan, persepsi kegunaan dan keyakinan diri dalam penggunaan komputer serta kepuasan penggunaan *e-Billing*. Mohon di baca dan di pahami setiap pernyataan dibawah ini dengan seksama.
2. Berilah tanda (√) pada kotak jawaban yang paling sesuai dengan pendapat dan jawaban pribadi Bapak/Ibu/Sdr, mengingat data ini dapat mempengaruhi keakuratan penelitian, maka dimohon untuk mengisi dengan sebaik-baiknya.
3. Alternatif jawaban yang tersedia terdiri dari lima (5) kemungkinan dengan skala:

Sangat Setuju	(SS)
Setuju	(S)
Netral	(N)
Tidak Setuju	(TS)
Sangat Tidak Setuju	(STS)

1. Persepsi Kemudahaan

Persepsi Kemudahan menurut Davis dalam Jogiyanto (2007:115) didefinisikan sebagai sejauh mana seeorang percaya bahwa menggunakan suatu teknologi itu akan bebas dari usaha.

No	Pernyataan	STS	TS	N	S	SS
		1	2	3	4	5
1.	Saya dengan mudah dapat mempelajari cara menggunakan *e-Billing*					
2.	Saya mudah mengoperasikan *e-Billing*					
3.	Saya dapat menggunakan *e-Billing* dimanapun saya berada					

2. Persepsi Kegunaan

Persepsi Kegunaan menurut Davis dalam Jogiyanto (2007:114) adalah kepercayaan bahwa menggunakan teknologi akan meningkatkan kinerja pekerjaanya.

No	Pernyataan	STS	TS	N	S	SS
		1	2	3	4	5
1.	Menggunakan layanan *e-Billing* dapat meningkatkan kinerja karena mengurangi kesalahan pembayaran pajak					
2.	Menggunakan layanan *e-Billing* dapat meningkatkan efektivitas dalam pembayaran pajak saya					

repository.ub.ac.id
UNIVERSITAS BRAWIJAYA

3.	Menggunakan *e-Billing* dapat mempermudah saya dalam pembayaran pajak					
4.	Menggunakan *e-Billing* saya dapat lebih cepat dalam melakukan pembayaran pajak					

3. Keyakinan Diri Dalam Penggunaan Komputer

Keyakinan Diri Dalam Penggunaan Komputer menurut Compeau dan Higgins dalam Hasan (2007) menjelaskan bahwa keyakinan dri dalam penggunaan komputer *(computer self-efficacy)* mengacu pada penilain orang tentang kemampuan mereka menggunakan sistem komputer dengan berhasil.

No	Pernyataan	STS	TS	N	S	SS
		1	2	3	4	5
1.	Saya mampu menyelesaikan pembayaran pajak menggunakan *e-Billing*					
2.	Saya selalu mengakses *e-Billing* dengan komputer					
3.	Saya pertamakali mengakses *e-Billing* dengan komputer					
4.	Saya merasa nyaman menggunakan *e-Billing* karena ada petunjuk penggunaan secara online					

4. Kepuasan Menggunakan *e-Billing*

Hise (2000) memandang bahwa *e-satisfaction* sebagai pengguna penilaian keseluruhan pengalaman online mereka selama jangka waktu tertentu. *E-satisfaction* dalam hal ini mengukur derajat dimana pengguna merasa puas atau tidak puas dan senang atau tidak sedang dalam layanan online.

No	Pernyataan	STS	TS	N	S	SS
		1	2	3	4	5
1.	Saya puas dengan performa dari layanan *e-Billing*					
2.	Saya suka dengan konten dan layout pada layanan *e-Billing*					
3.	Saya puas dengan adanya layanan *e-Billing*					

repository.ub.ac.id
UNIVERSITAS BRAWIJAYA

	X1.1	X1.2	X1.3	**X1**	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	**X2**	X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	**X3**	Y1	Y2	Y3	**Y**
1	4	4	5	**13**	4	4	3	4	**15**	3	4	5	4	**16**	4	4	3	**11**
2	5	4	5	**14**	3	4	3	5	**15**	4	4	5	4	**17**	4	4	3	**11**
3	4	4	5	**13**	5	3	5	5	**18**	5	5	5	4	**19**	4	4	4	**12**
4	4	4	4	**12**	5	5	5	5	**20**	4	4	4	3	**15**	3	4	4	**11**
5	3	3	3	**9**	4	4	3	4	**15**	4	3	4	4	**15**	4	4	3	**11**
6	3	3	3	**9**	4	4	3	2	**13**	2	3	2	4	**11**	4	4	3	**11**
7	3	3	3	**9**	4	4	3	4	**15**	3	3	3	4	**13**	4	4	3	**11**
8	5	5	5	**15**	5	5	5	5	**20**	5	5	5	4	**19**	4	5	3	**12**
9	4	4	5	**13**	5	4	3	4	**16**	4	5	4	4	**17**	4	5	4	**13**
10	5	4	3	**12**	5	5	4	4	**18**	5	5	5	4	**19**	4	5	5	**14**
11	5	5	4	**14**	4	5	4	5	**18**	5	4	4	4	**17**	4	5	4	**13**
12	4	4	5	**13**	5	4	4	4	**17**	5	4	4	5	**18**	5	5	4	**14**
13	4	4	5	**13**	5	4	4	3	**16**	4	4	4	4	**16**	4	5	4	**13**
14	4	4	4	**12**	3	3	4	3	**13**	4	4	4	5	**17**	4	5	5	**14**
15	2	2	3	**7**	2	3	3	2	**10**	2	2	2	2	**8**	2	3	3	**8**
16	4	4	4	**12**	4	4	4	4	**16**	4	4	4	4	**16**	4	4	4	**12**
17	4	4	4	**12**	4	4	4	4	**16**	4	4	4	5	**17**	4	5	5	**14**
18	4	4	4	**12**	4	5	4	3	**16**	4	4	4	4	**16**	4	4	4	**12**
19	4	4	4	**12**	4	4	4	4	**16**	4	4	4	4	**16**	4	4	4	**12**
20	4	4	4	**12**	4	4	4	3	**15**	3	3	4	5	**15**	5	5	3	**13**
21	4	4	4	**12**	3	4	4	3	**14**	4	4	4	4	**16**	4	5	5	**14**
22	4	4	4	**12**	3	4	5	3	**15**	4	4	4	5	**17**	4	5	4	**13**
23	4	4	4	**12**	5	3	4	4	**16**	4	4	3	5	**16**	5	4	4	**13**
24	4	4	4	**12**	3	4	4	4	**15**	3	4	4	5	**16**	4	5	4	**13**
25	5	5	5	**15**	5	5	5	5	**20**	4	4	5	5	**18**	5	5	5	**15**
26	4	4	4	**12**	4	4	4	5	**17**	5	5	5	5	**20**	5	5	5	**15**
27	5	5	3	**13**	4	4	5	5	**18**	5	3	4	5	**17**	4	5	4	**13**
28	5	5	5	**15**	5	5	5	5	**20**	5	5	5	5	**20**	5	5	5	**15**
29	4	4	5	**13**	4	4	4	4	**16**	4	5	5	5	**19**	4	5	5	**14**
30	5	5	4	**14**	5	4	5	4	**18**	5	4	4	5	**18**	5	5	4	**14**
31	5	5	5	**15**	4	5	5	5	**19**	5	5	5	5	**20**	5	4	5	**14**
32	3	3	3	**9**	3	2	3	3	**11**	4	4	4	2	**14**	2	3	3	**8**
33	5	5	1	**11**	5	5	5	5	**20**	5	5	5	5	**20**	5	5	5	**15**
34	4	4	5	**13**	5	5	5	5	**20**	4	5	5	4	**18**	5	5	5	**15**
35	4	5	3	**12**	4	4	5	5	**18**	5	5	2	4	**16**	3	3	3	**9**
36	4	4	3	**11**	4	4	5	5	**18**	4	4	4	5	**17**	4	4	4	**12**
37	4	4	4	**12**	5	5	5	5	**20**	5	5	3	4	**17**	4	5	4	**13**
38	5	5	3	**13**	5	5	5	5	**20**	5	5	4	4	**18**	4	4	4	**12**
39	5	5	4	**14**	5	5	5	5	**20**	4	4	5	4	**17**	5	4	4	**13**
40	3	3	4	**10**	3	3	4	4	**14**	4	4	4	4	**16**	3	3	4	**10**

repository.ub.ac.id
UNIVERSITAS BRAWIJAYA

41	4	4	4	**12**	5	5	5	5	**20**	5	5	5	5	**20**	5	5	5	**15**
42	4	4	4	**12**	4	4	4	4	**16**	5	5	5	4	**19**	4	4	5	**13**
43	5	5	4	**14**	5	5	5	5	**20**	5	5	4	3	**17**	4	5	4	**13**
44	4	5	3	**12**	4	4	4	4	**16**	4	4	4	4	**16**	4	4	4	**12**
45	4	4	4	**12**	4	4	4	4	**16**	4	4	4	4	**16**	4	4	4	**12**
46	4	4	5	**13**	4	4	5	5	**18**	4	4	4	4	**16**	4	4	4	**12**
47	4	4	5	**13**	4	4	5	5	**18**	4	4	4	4	**16**	4	4	4	**12**
48	3	2	2	**7**	3	3	3	2	**11**	2	2	2	2	**8**	3	3	3	**9**
49	3	2	2	**7**	3	3	4	3	**13**	2	2	2	2	**8**	3	3	3	**9**
50	5	5	4	**14**	5	5	5	5	**20**	5	4	4	5	**18**	5	5	5	**15**
51	5	5	4	**14**	5	5	5	5	**20**	5	4	4	5	**18**	5	5	5	**15**
52	5	5	4	**14**	5	5	5	5	**20**	5	4	4	5	**18**	5	5	5	**15**
53	4	4	4	**12**	4	4	4	4	**16**	4	4	4	4	**16**	4	4	4	**12**
54	4	4	4	**12**	4	4	4	4	**16**	4	4	4	4	**16**	4	4	4	**12**
55	5	5	5	**15**	4	4	4	3	**15**	4	4	5	4	**17**	4	5	4	**13**
56	5	5	5	**15**	4	4	4	3	**15**	4	4	5	4	**17**	4	5	4	**13**
57	4	3	2	**9**	5	5	5	5	**20**	4	5	4	3	**16**	4	4	4	**12**
58	3	3	2	**8**	3	4	4	4	**15**	4	4	4	4	**16**	5	5	5	**15**
59	3	4	2	**9**	4	4	3	4	**15**	4	4	4	3	**15**	4	3	4	**11**
60	4	4	3	**11**	4	4	4	4	**16**	3	2	3	3	**11**	4	5	5	**14**
61	4	4	3	**11**	4	4	5	5	**18**	5	5	5	5	**20**	4	4	4	**12**
62	5	5	5	**15**	5	5	5	5	**20**	5	5	3	5	**18**	5	5	5	**15**
63	5	5	5	**15**	4	4	4	5	**17**	5	4	3	4	**16**	5	5	5	**15**
64	5	5	5	**15**	4	4	5	5	**18**	5	4	4	4	**17**	5	5	5	**15**
65	4	4	5	**13**	5	3	4	5	**17**	4	3	4	5	**16**	3	3	4	**10**
66	4	4	2	**10**	4	4	4	4	**16**	4	4	4	4	**16**	4	4	4	**12**
67	4	4	5	**13**	3	4	5	5	**17**	5	5	5	4	**19**	3	4	4	**11**
68	5	5	5	**15**	4	4	4	4	**16**	4	4	4	4	**16**	5	5	5	**15**
69	5	5	4	**14**	4	5	5	5	**19**	5	5	5	4	**19**	5	3	5	**13**
70	4	4	4	**12**	3	3	4	4	**14**	4	3	5	4	**16**	4	4	4	**12**
71	4	4	2	**10**	4	4	4	4	**16**	4	4	4	4	**16**	5	4	4	**13**
72	4	4	3	**11**	4	4	4	4	**16**	4	4	4	4	**16**	4	4	4	**12**
73	4	4	4	**12**	4	4	4	4	**16**	4	4	2	4	**14**	4	4	4	**12**
74	2	2	2	**6**	4	4	4	4	**16**	4	4	4	4	**16**	4	4	4	**12**
75	4	4	4	**12**	5	4	5	4	**18**	4	4	4	3	**15**	2	4	2	**8**
76	4	4	5	**13**	4	4	3	4	**15**	3	4	5	4	**16**	4	4	3	**11**
77	4	4	4	**12**	5	5	5	5	**20**	3	4	5	4	**16**	4	4	3	**11**
78	4	4	4	**12**	4	4	4	4	**16**	4	4	4	4	**16**	4	4	4	**12**
79	4	4	3	**11**	4	3	4	4	**15**	3	5	4	4	**16**	3	3	3	**9**
80	4	4	5	**13**	5	3	5	5	**18**	5	5	5	4	**19**	4	4	4	**12**
81	3	3	3	**9**	4	4	3	2	**13**	2	3	2	2	**9**	4	4	3	**11**

repository.ub.ac.id
UNIVERSITAS BRAWIJAYA

82	4	4	4	**12**	4	5	4	3	**16**	4	4	4	4	**16**	4	4	4	**12**
83	5	5	5	**15**	5	5	5	5	**20**	5	5	5	4	**19**	4	5	3	**12**
84	2	2	3	**7**	2	3	3	2	**10**	2	2	2	2	**8**	2	3	3	**8**
85	5	5	4	**14**	5	4	5	4	**18**	5	4	4	5	**18**	5	5	4	**14**
86	4	4	4	**12**	3	4	4	4	**15**	3	2	3	3	**11**	4	5	4	**13**
87	4	4	5	**13**	5	4	3	4	**16**	4	3	4	4	**15**	4	5	4	**13**
88	4	4	4	**12**	3	4	5	3	**15**	4	4	4	5	**17**	4	5	4	**13**
89	3	4	2	**9**	4	4	3	4	**15**	4	4	4	3	**15**	4	3	4	**11**
90	1	1	1	**3**	1	1	1	2	**5**	2	3	1	3	**9**	3	1	2	**6**
91	4	4	4	**12**	4	4	4	4	**16**	4	4	4	4	**16**	4	4	4	**12**
92	4	4	3	**11**	4	5	4	4	**17**	4	3	4	3	**14**	4	3	4	**11**
93	5	5	5	**15**	5	5	5	5	**20**	4	4	4	4	**16**	5	5	5	**15**
94	4	4	4	**12**	4	4	4	4	**16**	4	4	4	4	**16**	4	4	4	**12**
95	5	5	4	**14**	5	5	5	5	**20**	5	5	5	5	**20**	5	5	5	**15**
96	2	2	3	**7**	2	3	3	2	**10**	2	2	2	2	**8**	2	3	3	**8**
97	3	3	3	**9**	3	3	3	3	**12**	3	3	3	3	**12**	3	3	3	**9**
98	5	5	4	**14**	5	4	5	4	**18**	5	4	4	5	**18**	4	5	3	**12**
99	2	2	2	**6**	4	4	4	4	**16**	4	4	4	4	**16**	4	4	4	**12**
100	2	2	3	**7**	2	2	2	2	**8**	2	2	2	2	**8**	2	2	2	**6**

repository.ub.ac.id
UNIVERSITAS BRAWIJAYA

Lampiran Frekuensi Jawaban Responden

X1.1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1.00	1	1.0	1.0	1.0
	2.00	6	6.0	6.0	7.0
	3.00	12	12.0	12.0	19.0
	4.00	53	53.0	53.0	72.0
	5.00	28	28.0	28.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

X1.2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1.00	1	1.0	1.0	1.0
	2.00	8	8.0	8.0	9.0
	3.00	9	9.0	9.0	18.0
	4.00	54	54.0	54.0	72.0
	5.00	28	28.0	28.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

X1.3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1.00	2	2.0	2.0	2.0
	2.00	10	10.0	10.0	12.0
	3.00	21	21.0	21.0	33.0
	4.00	40	40.0	40.0	73.0
	5.00	27	27.0	27.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

repository.ub.ac.id
UNIVERSITAS BRAWIJAYA

X2.1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1.00	1	1.0	1.0	1.0
	2.00	4	4.0	4.0	5.0
	3.00	15	15.0	15.0	20.0
	4.00	47	47.0	47.0	67.0
	5.00	33	33.0	33.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

X2.2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1.00	1	1.0	1.0	1.0
	2.00	2	2.0	2.0	3.0
	3.00	14	14.0	14.0	17.0
	4.00	56	56.0	56.0	73.0
	5.00	27	27.0	27.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

X2.3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1.00	1	1.0	1.0	1.0
	2.00	1	1.0	1.0	2.0
	3.00	17	17.0	17.0	19.0
	4.00	43	43.0	43.0	62.0
	5.00	38	38.0	38.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

X2.4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	8	8.0	8.0	8.0
	3.00	13	13.0	13.0	21.0
	4.00	42	42.0	42.0	63.0
	5.00	37	37.0	37.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

repository.ub.ac.id
UNIVERSITAS BRAWIJAYA

X3.1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	9	9.0	9.0	9.0
	3.00	10	10.0	10.0	19.0
	4.00	50	50.0	50.0	69.0
	5.00	31	31.0	31.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

X3.2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	8	8.0	8.0	8.0
	3.00	12	12.0	12.0	20.0
	4.00	55	55.0	55.0	75.0
	5.00	25	25.0	25.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

X3.3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1.00	1	1.0	1.0	1.0
	2.00	10	10.0	10.0	11.0
	3.00	8	8.0	8.0	19.0
	4.00	55	55.0	55.0	74.0
	5.00	26	26.0	26.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

X3.4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	8	8.0	8.0	8.0
	3.00	11	11.0	11.0	19.0
	4.00	54	54.0	54.0	73.0
	5.00	27	27.0	27.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

repository.ub.ac.id
UNIVERSITAS BRAWIJAYA

Y1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	6	6.0	6.0	6.0
	3.00	10	10.0	10.0	16.0
	4.00	59	59.0	59.0	75.0
	5.00	25	25.0	25.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Y2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1.00	1	1.0	1.0	1.0
	2.00	1	1.0	1.0	2.0
	3.00	15	15.0	15.0	17.0
	4.00	41	41.0	41.0	58.0
	5.00	42	42.0	42.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Y3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	3	3.0	3.0	3.0
	3.00	21	21.0	21.0	24.0
	4.00	51	51.0	51.0	75.0
	5.00	25	25.0	25.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

repository.ub.ac.id
UNIVERSITAS BRAWIJAYA

Lampiran Uji Validitas dan Uji Reliablitas

Correlations

		X1
X1.1	Pearson Correlation	.928**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	100
X1.2	Pearson Correlation	.920**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	100
X1.3	Pearson Correlation	.810**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	100

**. Correlation is significant at the 0.01 level

Reliability

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100.0
	Excluded[a]	0	.0
	Total	100	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.854	3

repository.ub.ac.id
UNIVERSITAS BRAWIJAYA

Correlations

Correlations

		X2
X2.1	Pearson Correlation	.862**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	100
X2.2	Pearson Correlation	.835**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	100
X2.3	Pearson Correlation	.863**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	100
X2.4	Pearson Correlation	.871**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	100

**. Correlation is significant at the 0.01 level

Reliability

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100.0
	Excluded[a]	0	.0
	Total	100	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.879	4

repository.ub.ac.id
UNIVERSITAS BRAWIJAYA

Correlations

Correlations

		X3
X3.1	Pearson Correlation	.887**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	100
X3.2	Pearson Correlation	.866**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	100
X3.3	Pearson Correlation	.835**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	100
X3.4	Pearson Correlation	.794**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	100

**. Correlation is significant at the 0.01 level

Reliability

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100.0
	Excluded[a]	0	.0
	Total	100	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.866	4

repository.ub.ac.id
UNIVERSITAS BRAWIJAYA

Correlations

Correlations

		Y
Y1	Pearson Correlation	.890**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	100
Y2	Pearson Correlation	.862**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	100
Y3	Pearson Correlation	.866**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	100

**. Correlation is significant at the 0.01 level

Reliability

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100.0
	Excluded[a]	0	.0
	Total	100	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.843	3

repository.ub.ac.id
UNIVERSITAS BRAWIJAYA

Lampiran Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters[a,b]	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.36940088
Most Extreme Differences	Absolute	.122
	Positive	.048
	Negative	-.122
Kolmogorov-Smirnov Z		1.216
Asymp. Sig. (2-tailed)		.104

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Lampiran Uji Multikolonieritas

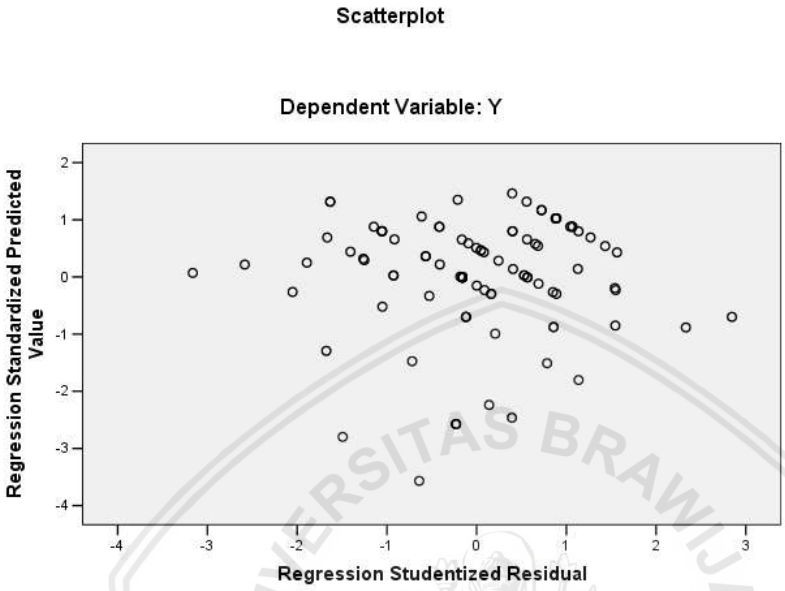
Coefficients[a]

Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	X1	.431	2.318
	X2	.351	2.846
	X3	.357	2.803

a. Dependent Variable: Y

repository.ub.ac.id
UNIVERSITAS BRAWIJAYA

Lampiran Uji Hesterokedastisitas



Lampiran Uji Linieritas

Model Summary and Parameter Estimates

Dependent Variable: Y

	Model Summary					Parameter Estimates	
Equation	R Square	F	df1	df2	Sig.	Constant	b1
Linear	.434	75.007	1	98	.000	5.688	.554

The independent variable is X1.

Model Summary and Parameter Estimates

Dependent Variable: Y

	Model Summary					Parameter Estimates	
Equation	R Square	F	df1	df2	Sig.	Constant	b1
Linear	.451	80.505	1	98	.000	4.370	.480

The independent variable is X2.

Model Summary and Parameter Estimates

Dependent Variable: Y

	Model Summary					Parameter Estimates	
Equation	R Square	F	df1	df2	Sig.	Constant	b1
Linear	.475	88.503	1	98	.000	4.558	.481

The independent variable is X3.

repository.ub.ac.id
UNIVERSITAS BRAWIJAYA

Lampiran Regresi Linier Berganda

Regression

Descriptive Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
Y	12.2300	2.04917	100
X1	11.8100	2.43582	100
X2	16.3700	2.86623	100
X3	15.9500	2.93490	100

Correlations

		Y	X1	X2	X3
Pearson Correlation	Y	1.000	.658	.672	.689
	X1	.658	1.000	.712	.707
	X2	.672	.712	1.000	.770
	X3	.689	.707	.770	1.000
Sig. (1-tailed)	Y	.	.000	.000	.000
	X1	.000	.	.000	.000
	X2	.000	.000	.	.000
	X3	.000	.000	.000	.
N	Y	100	100	100	100
	X1	100	100	100	100
	X2	100	100	100	100
	X3	100	100	100	100

Variables Entered/Removed[b]

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	X3, X1, X2[a]	.	Enter

a. All requested variables entered.

b. Dependent Variable: Y

Model Summary[b]

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.744[a]	.553	.539	1.39063	1.882

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

b. Dependent Variable: Y

repository.ub.ac.id
UNIVERSITAS BRAWIJAYA

ANOVA[b]

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	230.059	3	76.686	39.655	.000[a]
	Residual	185.651	96	1.934		
	Total	415.710	99			

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

b. Dependent Variable: Y

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3.268	.845		3.865	.000
	X1	.221	.087	.263	2.531	.013
	X2	.171	.082	.238	2.073	.041
	X3	.223	.080	.320	2.799	.006

a. Dependent Variable: Y

repository.ub.ac.id
UNIVERSITAS BRAWIJAYA