

# **ANALISIS PERILAKU PENERIMAAN WAJIB PAJAK TERHADAP PENGGUNAAN *E-FILLING***

**(Kajian Empiris di Wilayah Kota Semarang)**



## **SKRIPSI**

Diajukan sebagai salah satu syarat  
untuk menyelesaikan Program Sarjana (S1)  
pada Program Sarjana Fakultas Ekonomi  
Universitas Diponegoro

Disusun oleh :  
**GITA GOWINDA KIRANA**  
**NIM. C2C006069**

**FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS DIPONEGORO  
SEMARANG  
2010**

## **PERSETUJUAN SKRIPSI**

Nama Penyusun : Gita Gowinda Kirana  
Nomor Induk Mahasiswa : C2C006069  
Fakultas/ Jurusan : Ekonomi/ Akuntansi  
Judul Skripsi : **ANALISIS PERILAKU PENERIMAAN  
WAJIB PAJAK TERHADAP  
PENGUNAAN E-FILLING  
( Kajian Empiris di Wilayah Kota  
Semarang )**  
Dosen Pembimbing : Dra. Zulaikha, M.Si., Akt.

Semarang, 20 Agustus 2010

Dosen Pembimbing,

(Dra. Zulaikha, M.Si., Akt.)

NIP. 19580525 199103 2001

## **PENGESAHAN KELULUSAN UJIAN**

Nama Penyusun : Gita Gowinda Kirana  
Nomor Induk Mahasiswa : C2C006069  
Fakultas/ Jurusan : Ekonomi/ Akuntansi  
Judul Skripsi : **ANALISIS PERILAKU PENERIMAAN**

**WAJIB PAJAK TERHADAP**

**PENGGUNAAN *E-FILLING***

**( Kajian Empiris di Wilayah Kota**

**Semarang )**

**Telah dinyatakan lulus ujian pada tanggal 30 Agustus 2010**

Dosen Pembimbing : Dra. Zulaikha, M.Si., Akt. ( )

Tim Penguji :

1. Drs. Daljono, M.Si., Akt. ( )

2. Prof. Dr. Muchamad Syafrudin, M.Si., Akt. ( )

Mengetahui,  
a.n. Dekan,  
Pembantu Dekan I,

Prof. Drs. H. Arifin S, M.com. (Hons), Ph.D, Akt.

NIP. 19600909 198703 1023

## **PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI**

Yang bertanda tangan di bawah ini saya, GITA GOWINDA KIRANA, menyatakan bahwa skripsi dengan judul : ANALISIS PERILAKU PENERIMAAN WAJIB PAJAK TERHADAP PENGGUNAAN *E-FILLING* (Kajian Empiris di Wilayah Kota Semarang), adalah tulisan saya sendiri. Dengan ini saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat keseluruhan atau sebagian tulisan orang lain yang saya ambil dengan cara menyalin atau meniru dalam bentuk rangkaian kalimat atau simbol yang menunjukkan gagasan atau pendapat atau pemikiran dari penulis lain, yang saya akui seolah-olah sebagai tulisan saya sendiri, dan / atau tidak terdapat bagian atau keseluruhan tulisan yang saya salin, tiru, atau saya ambil dari tulisan orang lain tanpa memberikan pengakuan penulis aslinya.

Apabila saya melakukan tindakan yang bertentangan dengan hal tersebut di atas, baik disengaja maupun tidak, dengan ini saya menyatakan menarik skripsi yang saya ajukan sebagai hasil tulisan saya sendiri ini. Bila kemudian terbukti bahwa saya melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain seolah-olah hasil pemikiran saya sendiri, berarti gelar dan ijasah yang telah diberikan oleh universitas batal saya terima.

Semarang, 22 Agustus 2010

Yang membuat pernyataan,

(GITA GOWINDA KIRANA)

NIM: C2C006069

## MOTTO DAN PERSEMBAHAN

*Segala sesuatu dimulai dari Impian (Dreams)*

*(Anonim)*

*Skripsi ini aku persembahkan untuk*

*Orang tua dan kakak-kakakku tercinta, teman dekatku, serta*

*sahabat-sahabat terbaikku*

*yang selalu ada disaat aku senang dan sedih*

## **ABSTRACT**

*This research is replicated from Dody dan Zulaikha research (2007) and has modified by researcher. This research aims to examines DeLone and McLean's Information System Success Model in e-filling system. The variables which are used in this research consist of system quality, information quality, use, user satisfaction, individual impact, and organizational impact.*

*This research is the empirical research that uses random sampling technique in the data collection. Data which are used are primary data by using questionnaire. The subjects under investigation were taxpayer that used e-filling in Semarang. Data analysis uses Structural Equation Model (SEM) with program AMOS 16.0.*

*Result of this research indicate that all of hypothesis that have been proposed are accepted. Hypothesis 1 showed information quality significantly positive influence the user satisfaction. Hypothesis 2 showed system quality significantly positive influence the user satisfaction. Hypothesis 3 showed information quality significantly positive influence the use. Hypothesis 4 showed system quality significantly positive influence the use. Hypothesis 5 showed user satisfaction significantly positive influence the use. Hypothesis 6 showed use significantly positive influence the user satisfaction. Hypothesis 7 showed use significantly positive influence the individual impact. Hypothesis 8 showed user satisfaction significantly positive influence the individual impact. Hypothesis 9 showed individual impact significantly positive influence the organizational impact.*

*Keywords: DeLone and McLean's IS Success Model, e-filling, system quality, information quality, use, user satisfaction, individual impact, organizational impact, structural equation model (SEM).*

## ABSTRAKSI

Penelitian ini merupakan replikasi dari penelitian Dody dan Zulaikha (2007) dan telah dimodifikasi oleh Peneliti. Tujuan penelitian ini untuk menguji Model Kesuksesan Sistem Informasi DeLone dan McLean pada system *e-filling*. Variabel-variabel yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari kualitas sistem, kualitas informasi, penggunaan sistem, kepuasan pengguna, dampak individual, dan dampak organisasional.

Penelitian ini merupakan studi empiris yang menggunakan teknik *random sampling* dalam pengumpulan data. Data yang digunakan adalah data primer dengan menggunakan kuesioner. Subjek penelitian ini adalah Wajib Pajak yang menggunakan *e-filling* di Semarang. Analisis data menggunakan *Structural Equation Model (SEM)* dengan program AMOS 16.0.

Hasil dari penelitian ini mengindikasikan bahwa semua hipotesis diterima. Hipotesis 1 menunjukkan bahwa kualitas informasi secara signifikan berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna. Hipotesis 2 menunjukkan bahwa kualitas sistem secara signifikan berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna. Hipotesis 3 menunjukkan bahwa kualitas informasi secara signifikan berpengaruh positif terhadap penggunaan sistem. Hipotesis 4 menunjukkan bahwa kualitas sistem secara signifikan berpengaruh positif terhadap penggunaan sistem. Hipotesis 5 menunjukkan bahwa kepuasan pengguna secara signifikan berpengaruh positif terhadap penggunaan sistem. Hipotesis 6 menunjukkan bahwa penggunaan sistem secara signifikan berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna. Hipotesis 7 menunjukkan bahwa penggunaan sistem secara signifikan berpengaruh positif terhadap dampak individual. Hipotesis 8 menunjukkan bahwa kepuasan pengguna secara signifikan berpengaruh positif terhadap dampak individual. Hipotesis 9 menunjukkan bahwa dampak individual secara signifikan berpengaruh positif terhadap dampak organisasional.

Kata kunci: Model Kesuksesan Sistem Informasi DeLone dan McLean, *e-filling*, kualitas sistem, kualitas informasi, penggunaan sistem, kepuasan pengguna, dampak individual, dan dampak organisasional, *structural equation model (SEM)*

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, hidayah dan berkahnya yang tiada terbatas dan telah memberikan ridho-Nya dalam menyelesaikan skripsi yang berjudul “ANALISIS PERILAKU PENERIMAAN WAJIB PAJAK TERHADAP PENGGUNAAN *E-FILLING* (Kajian Empiris di Wilayah Kota Semarang)”. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan program studi Strata Satu (S1) pada Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro Semarang.

Dalam penyusunan skripsi ini, penulis telah mendapat banyak dorongan dan bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. H. M. Chabachib, M.Si., Akt selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro Semarang.
2. Bapak Prof. Dr. Muchamad Syafrudin, M.Si., Akt. Selaku Ketua Jurusan Akuntansi Reguler I Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro Semarang.
3. Ibu Dra. Zulaikha, M.Si., Akt. Selaku dosen pembimbing yang banyak memberikan bimbingan, waktu, dan saran sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
4. Bapak Prof. Drs. H. Arifin S, M.com. (Hons), Ph.D, Akt. Selaku dosen wali.
5. Seluruh dosen Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro Semarang yang telah memberikan ilmu kepada penulis dari semester I-VIII dan semester pendek.

6. Seluruh staf dan karyawan Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro Semarang
7. Mama dan Papa tercinta, atas dorongan, kasih sayang, saran, dan doa yang tak pernah putus, karena Mama dan Papa, penulis mampu menyelesaikan skripsi ini dengan penuh semangat. Terutama untuk Mama yang selalu ada untuk Penulis.
8. Keluarga kakakku, Ade Kusuma Dewa dan Minoti atas dukungannya kepada Penulis.
9. Kakakku, Dea Putra Dewa atas bantuan menyebarkan kuesioner.
10. Seluruh keluarga di Semarang, Bali, Sumbawa, dan Lundyuk.
11. Wendy Mustafianto, atas bantuan, perhatian dan doanya kepada Penulis.
12. Rully Alfian Yusuf, atas jasa pengantaran penyebaran kuesioner dan motivasi yang diberikan kepada Penulis.
13. Sahabat-sahabatku: Nuryunia Rahmawati (Yuyun), Rayu Rhosyana Dewi (Rayu), Yenny Widya H. (Yeyen), Sindi Meida R. Terima kasih untuk yuyun yang membantu dan mengajarkan Penulis; serta terima kasih untuk hiburannya ketika Penulis merasa stres.
14. Teman-teman Akt'06: Diastiti O. Dewi (makasih tumpangnya dan kursus kilat spss wahai teman seperjuangan), Indra Dewi S., Fitri R. (makasih kursus spssnya), Izwa, Ghea (makasih atas kursus amosnya), Ratih, Nanda, Rully, Eka.
15. Teman-teman KKN Kalikurmo: Azizah, Ari (makasih selalu menemani di perpus), Mitha, Ganendra, Dian, Zulmi, Rusyda, Rendra, Luhung, Evi, Ana, Febi, Tisca, Bismo.

16. Teman-teman seperjuangan di Akuntansi Reguler 2006, terima kasih atas persahabatan dan kenangannya.
17. Seluruh Responden, atas waktu untuk mengisi kuesioner. Penelitian ini tidak akan berhasil tanpa bantuan para Responden.
18. Seluruh pihak yang telah memberikan bantuan secara langsung maupun tidak langsung kepada Penulis.

Penulis menyadari dalam penulisan skripsi ini masih terdapat banyak kekurangan karena keterbatasan pengetahuan dan pengalaman. Namun, penulis berharap agar skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pihak-pihak yang berkepentingan. Semoga skripsi ini dapat berguna sebagai tambahan pengetahuan.

Semarang, 22 Agustus 2010

Penulis,

Gita Gowinda Kirana

## DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN KELULUSAN UJIAN .....	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI .....	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN .....	v
ABSTRACT.....	vi
ABSTRAKSI .....	vii
KATA PENGANTAR .....	viii
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR GAMBAR .....	xvii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xviii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	9
1.3 Tujuan Penelitian.....	11
1.4 Manfaat Penelitian.....	11
1.5 Sistematika Penulisan.....	12
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	14
2.1 Landasan Teori dan Penelitian Terdahulu .....	14
2.1.1 Teori Keperillakuan dalam Pengembangan Dan Implementasi Teknologi Informasi .....	14
2.1.2 Teori Dasar Pemanfaatan Teknologi Informasi	
2.1.2.1 <i>Multilevel Theory</i> .....	17
2.1.2.2 <i>Theory of Reasoned Action (TRA)</i> .....	18
2.1.3 <i>Task Technology Fit</i> .....	19
2.1.4 <i>Technology to Performance Chain (TPC)</i> .....	20
2.1.5 Teori Pengharapan ( <i>Expectancy Theory</i> ).....	20
2.1.6 <i>User E-filling</i> .....	22
2.1.7 <i>E-filling</i> .....	28
2.1.8 <i>Technology Acceptance Model (TAM)</i> .....	32
2.1.9 Variabel-Variabel Penelitian .....	37
2.1.9.1 Kualitas Sistem ( <i>System Quality</i> ).....	37
2.1.9.2 Kualitas Informasi ( <i>Information Quality</i> ).....	41
2.1.9.3 <i>Use</i> .....	43
2.1.9.4 Kepuasan Pengguna ( <i>User Satisfaction</i> ) .....	45
2.1.9.5 <i>Individual Impact</i> .....	48
2.1.9.6 <i>Organizational Impact</i> .....	49
2.1.10 Penelitian Terdahulu .....	50

2.2	Kerangka Pemikiran Teoritis dan Pengembangan Hipotesis.....	53
2.2.1	Pengaruh Kualitas Informasi <i>E-filling</i> terhadap Kepuasan Pengguna .....	54
2.2.2	Pengaruh Kualitas Sistem <i>E-filling</i> terhadap Kepuasan Pengguna .....	55
2.2.3	Pengaruh Kualitas Informasi Sistem <i>E-filling</i> terhadap Penggunaan Sistem <i>E-filling</i> .....	56
2.2.4	Pengaruh Kualitas Sistem <i>E-filling</i> terhadap Penggunaan Sistem <i>E-filling</i> .....	57
2.2.5	Pengaruh Kepuasan Pengguna Sistem <i>E-filling</i> terhadap Penggunaan Sistem <i>E-filling</i> .....	58
2.2.6	Pengaruh Penggunaan Sistem <i>E-filling</i> Terhadap Kepuasan Pengguna .....	59
2.2.7	Pengaruh Penggunaan Sistem <i>E-filling</i> terhadap <i>Individual Impact</i> .....	60
2.2.8	Pengaruh Kepuasan Pengguna Sistem <i>E-filling</i> terhadap <i>Individual Impact</i> .....	60
2.2.9	Pengaruh <i>Individual Impact</i> terhadap <i>Organizational Impact</i> .....	61
BAB III	METODOLOGI PENELITIAN .....	62
3.1	Variabel Penelitian dan Definisi Operasional .....	62
3.1.1	Variabel Kualitas Sistem ( <i>System Quality</i> ).....	62
3.1.2	Variabel Kualitas Informasi ( <i>Information Quality</i> ).....	62
3.1.3	Variabel Penggunaan Sistem ( <i>Use</i> ) .....	63
3.1.4	Variabel Kepuasan Pengguna ( <i>User Satisfaction</i> ).....	63
3.1.5	Variabel <i>Individual Impact</i> .....	64
3.1.6	Variabel <i>Organizational Impact</i> .....	64
3.2	Populasi dan Sampel.....	64
3.3	Jenis dan Sumber Data .....	65
3.4	Metode Pengumpulan Data .....	65
3.5	Metode Analisis.....	66
3.5.1	Uji Validitas.....	66
3.5.2	Uji Reliabilitas .....	66
3.5.3	Statistik Deskriptif .....	67
3.5.4	Uji Hipotesis .....	67
BAB IV	HASIL DAN PEMBAHASAN .....	82
4.1	Gambaran Umum Responden.....	82
4.2	Analisis Data dan Pengujian Hipotesis.....	85
4.2.1	Deskripsi Variabel .....	85
4.2.2	Model Pengukuran ( <i>Measurement Model</i> )	

dengan Analisis Faktor Konfirmatori ( <i>Confirmatory Factor Analysis</i> ) .....	88
4.2.2.1 <i>Measurement Model</i> dengan <i>Confirmatory Factor Analysis</i> untuk Konstruk <i>System Quality</i> .....	89
4.2.2.2 <i>Measurement Model</i> dengan <i>Confirmatory Factor Analysis</i> untuk Konstruk <i>Information Quality</i> .....	94
4.2.2.3 <i>Measurement Model</i> dengan <i>Confirmatory Factor Analysis</i> untuk Konstruk <i>Use</i> .....	99
4.2.2.4 <i>Measurement Model</i> dengan <i>Confirmatory Factor Analysis</i> untuk Konstruk <i>User Satisfaction</i> .....	102
4.2.2.5 <i>Measurement Model</i> dengan <i>Confirmatory Factor Analysis</i> untuk Konstruk <i>Individual Impact</i> .....	104
4.2.2.6 <i>Measurement Model</i> dengan <i>Confirmatory Factor Analysis</i> untuk Konstruk <i>Organizational Impact</i> .....	107
4.2.3 Persamaan <i>Full Model</i> .....	109
4.2.4 Pengujian Asumsi .....	110
4.2.4.1 Ukuran Sampel.....	110
4.2.4.2 Uji Normalitas .....	111
4.2.4.3 Asumsi <i>Outlier</i> .....	111
4.2.5 Penilaian Kriteria <i>Goodness of Fit Index</i> <i>Full Model</i> .....	111
4.2.6 Pengujian Validitas dan Reliabilitas .....	113
4.2.6.1 Pengujian Validitas Konvergen ( <i>Convergent Validity</i> ).....	113
4.2.6.2 Pengujian Reliabilitas.....	114
4.2.7 Pengujian Hipotesis .....	116
4.2.7.1 Pengujian Hipotesis 1.....	119
4.2.7.2 Pengujian Hipotesis 2.....	119
4.2.7.3 Pengujian Hipotesis 3.....	120
4.2.7.4 Pengujian Hipotesis 4.....	120
4.2.7.5 Pengujian Hipotesis 5.....	120
4.2.7.6 Pengujian Hipotesis 6.....	121
4.2.7.7 Pengujian Hipotesis 7.....	121
4.2.7.8 Pengujian Hipotesis 8.....	121
4.2.7.9 Pengujian Hipotesis 9.....	122
4.3 Interpretasi Hasil Pengujian Hipotesis .....	123
4.3.1 <i>Information Quality</i> Berpengaruh Positif	

	terhadap <i>User Satisfaction</i> .....	123
4.3.2	<i>System Quality</i> Berpengaruh Positif terhadap <i>User Satisfaction</i> .....	125
4.3.3	<i>Information Quality</i> Berpengaruh Positif terhadap <i>Use</i> .....	126
4.3.4	<i>System Quality</i> Berpengaruh Positif terhadap <i>Use</i> .....	128
4.3.5	<i>User Satisfaction</i> Berpengaruh Positif terhadap <i>Use</i> .....	129
4.3.6	<i>Use</i> Berpengaruh Positif terhadap <i>User Satisfaction</i> .....	131
4.3.7	<i>Use</i> Berpengaruh Positif terhadap <i>Individual Impact</i> .....	132
4.3.8	<i>User Satisfaction</i> Berpengaruh Positif terhadap <i>Individual Impact</i> .....	134
4.3.9	<i>Individual Impact</i> Berpengaruh Positif terhadap <i>Organizational Impact</i> .....	135
BAB V	PENUTUP .....	137
5.1	Simpulan.....	137
5.2	Keterbatasan Penelitian .....	140
5.3	Saran .....	141
DAFTAR PUSTAKA	.....	142
LAMPIRAN-LAMPIRAN	.....	145

## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1	Batas Waktu Pembayaran dan Pelaporan SPT Masa Wajib Pajak Orang Pribadi..... 24
Tabel 2.2	Batas Waktu Pembayaran dan Pelaporan SPT Tahunan Wajib Pajak Orang Pribadi ..... 25
Tabel 2.3	Batas Waktu Pembayaran dan Pelaporan SPT Masa Wajib Pajak Badan ..... 26
Tabel 2.4	Batas Waktu Pembayaran dan Pelaporan SPT Tahunan Wajib Pajak Badan..... 26
Tabel 2.5	Batas Waktu Pembayaran dan Pelaporan SPT Masa Wajib Pajak Bendaharawan ..... 27
Tabel 2.6	Batas Waktu Pembayaran dan Pelaporan SPT Tahunan Wajib Pajak Bendaharawan ..... 28
Tabel 3.1	Konstruk dan Dimensi Penelitian ..... 69
Tabel 3.2	Konstruk dan Model Pengukuran ..... 73
Tabel 3.3	Kriteria <i>Goodness-of-Fit Index</i> ..... 75
Tabel 4.1	Distribusi Kuesioner Penelitian ..... 83
Tabel 4.2	Profil Responden..... 83
Tabel 4.3	Statistik Deskriptif Variabel Penelitian ..... 86
Tabel 4.4	<i>Goodness-of-Fit Index</i> Konstruk <i>System Quality</i> ..... 90
Tabel 4.5	<i>Standardizad Loading</i> Konstruk <i>System Quality</i> ..... 90
Tabel 4.6	<i>Convergent Validity</i> Konstruk <i>System Quality</i> ..... 91
Tabel 4.7	<i>Goodness-of-Fit Index</i> Konstruk <i>System Quality</i> ..... 92
Tabel 4.8	<i>Standardizad Loading</i> Konstruk <i>System Quality</i> ..... 93
Tabel 4.9	<i>Convergent Validity</i> Konstruk <i>System Quality</i> ..... 94
Tabel 4.10	<i>Goodness-of-Fit Index</i> Konstruk <i>Information Quality</i> ..... 95
Tabel 4.11	<i>Standardizad Loading</i> Konstruk <i>Information Quality</i> ..... 96
Tabel 4.12	<i>Convergent Validity</i> Konstruk <i>System Quality</i> ..... 97
Tabel 4.13	<i>Goodness-of-Fit Index</i> Konstruk <i>Information Quality</i> ..... 98
Tabel 4.14	<i>Standardizad Loading</i> Konstruk <i>Information Quality</i> ..... 98
Tabel 4.15	<i>Convergent Validity</i> Konstruk <i>System Quality</i> ..... 99
Tabel 4.16	<i>Goodness-of-Fit Index</i> Konstruk <i>Use</i> ..... 100
Tabel 4.17	<i>Standardizad Loading</i> Konstruk <i>Use</i> ..... 101
Tabel 4.18	<i>Convergent Validity</i> Konstruk <i>Use</i> ..... 101
Tabel 4.19	<i>Goodness-of-Fit Index</i> Konstruk <i>User Satisfaction</i> ..... 103
Tabel 4.20	<i>Standardizad Loading</i> Konstruk <i>User Satisfaction</i> ..... 103
Tabel 4.21	<i>Convergent Validity</i> Konstruk <i>User Satisfaction</i> ..... 104
Tabel 4.22	<i>Goodness-of-Fit Index</i> Konstruk <i>Individual Impact</i> ..... 105
Tabel 4.23	<i>Standardizad Loading</i> Konstruk <i>Individual Impact</i> ..... 106

Tabel 4.24	<i>Convergent Validity</i> Konstruk <i>Individual Impact</i> .....	106
Tabel 4.25	<i>Goodness-of-Fit Index</i> Konstruk <i>Organizational Impact</i> .....	107
Tabel 4.26	<i>Standardized Loading</i> Konstruk <i>Organizational Impact</i> .....	108
Tabel 4.27	<i>Convergent Validity</i> Konstruk <i>Organizational Impact</i> .....	109
Tabel 4.28	<i>Goodness-of-Fit Index Full Structural Model</i> .....	112
Tabel 4.29	Kriteria <i>Parsimony</i> .....	112
Tabel 4.30	<i>Standardized Factor Loading</i> Konstruk dalam <i>Full Model</i> .....	113
Tabel 4.31	<i>Output Regression Weight</i> .....	117
Tabel 4.32	<i>Output Standardized Regression Weight</i> .....	117
Tabel 4.33	<i>Output Squared Multiple Correlations</i> .....	118
Tabel 4.34	Ringkasan Hasil Pengujian Hipotesis .....	122

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman	
Gambar 2.1	<i>Technology Acceptance Model (TAM)</i>	
	Menurut DeLone dan McLean (1992) .....	54
Gambar 3.1	Model Diagram Alur Hubungan Kausalitas.....	71
Gambar 4.1	<i>Confirmatory Factor Analysis (CFA)</i>	
	untuk Konstruk <i>System Quality</i> .....	89
Gambar 4.2	Modifikasi <i>Confirmatory Factor Analysis (CFA)</i>	
	untuk Konstruk <i>System Quality</i> .....	92
Gambar 4.3	<i>Confirmatory Factor Analysis (CFA)</i>	
	untuk Konstruk <i>Information Quality</i> .....	95
Gambar 4.4	Modifikasi <i>Confirmatory Factor Analysis (CFA)</i>	
	untuk Konstruk <i>Information Quality</i> .....	97
Gambar 4.5	<i>Confirmatory Factor Analysis (CFA)</i>	
	untuk Konstruk <i>Use</i> .....	100
Gambar 4.6	<i>Confirmatory Factor Analysis (CFA)</i>	
	untuk Konstruk <i>User Satisfaction</i> .....	102
Gambar 4.7	<i>Confirmatory Factor Analysis (CFA)</i>	
	untuk Konstruk <i>Individual Impact</i> .....	105
Gambar 4.8	<i>Confirmatory Factor Analysis (CFA)</i>	
	untuk Konstruk <i>Organizational Impact</i> .....	107
Gambar 4.9	Persamaan <i>Full Model</i> .....	110

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Kuesioner Penelitian
Lampiran 2	Surat Ijin Penelitian
Lampiran 3	Daftar Perusahaan
Lampiran 4	Tabulasi Jawaban Responden
Lampiran 5	Uji Asumsi SEM
Lampiran 6	Uji Reliabilitas
Lampiran 7	Statistik Respon Responden

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang**

Pajak merupakan salah satu sumber penerimaan negara terbesar. Penerimaan pajak ini sangat berperan dalam kesejahteraan masyarakat di Indonesia. Menurut Direktorat Jendral Pajak, Darmin Nasution, penerimaan pajak dalam periode Januari-Maret 2007 adalah sebesar Rp 103,1 triliun atau meningkat 35% dibanding periode yang sama di tahun 2006 yang hanya mencapai Rp 76,4 triliun. Jumlah tersebut merupakan jumlah penerimaan terbesar selama enam tahun terakhir. Namun demikian, angka-angka penerimaan pajak yang disampaikan masih simpang siur karena tidak ada satu angka pun yang diyakini kebenarannya. Hal ini disebabkan oleh sistem Modul Penerimaan Negara (MPN) yang merupakan sistem informasi di Departemen Keuangan yang mengintegrasikan penerimaan Direktorat Jendral Pajak (DJP), Direktorat Jenderal Bea Cukai, serta pengeluaran Direktorat Jenderal Anggaran belum solid (Bisnis Indonesia dalam Wiyono, 2008). Oleh karena itu, pengelolaan penerimaan pajak harus dilakukan dengan baik dan akurat agar tidak terjadi kebocoran.

Menurut Setiyaji dan Amir (2005), administrasi perpajakan diduga sebagai penyebab rendahnya tingkat kepatuhan Wajib Pajak di Indonesia yang berdampak pada tidak optimalnya penerimaan pajak. Perubahan kebijakan perpajakan tidak akan memuaskan hasilnya jika tidak diikuti dengan reformasi administrasi perpajakan. Administrasi perpajakan yang efektif harus menciptakan lingkungan

yang mendorong Wajib Pajak secara sukarela mematuhi peraturan yang berlaku.

Syarat utama yang harus dipenuhi dalam reformasi administrasi perpajakan adalah penyederhanaan sistem perpajakan sehingga administrasi perpajakan dapat dikelola seefektif dan seefisien mungkin, terlebih di negara dengan tingkat kepatuhan relatif rendah seperti di Indonesia (Setiyaji dan Amir, 2005). Modernisasi pajak melalui pelayanan perpajakan berbasis teknologi informasi yang tepat guna merupakan salah satu solusi yang tidak hanya dapat memberikan pelayanan yang cepat, berkualitas, dan handal melainkan juga mendukung terciptanya penyederhanaan sistem perpajakan dan membantu terwujudnya *good governance*. Lebih jelas, pemanfaatan teknologi informasi secara tepat mampu mendukung program transparansi, dimana kemungkinan terjadinya Korupsi, Kolusi, dan Nepotisme (KKN), termasuk di dalamnya penyalahgunaan kekuasaan dapat diminimalisasi (Setiyaji dan Amir, 2005). Selain itu, improvisasi bidang teknologi informasi juga dapat mengantisipasi dinamika bisnis yang terjadi.

Modernisasi pajak ini ditandai dengan penerapan teknologi informasi terkini dalam pelayanan perpajakan (Setiyaji dan Amir, 2005). Peningkatan pelayanan perpajakan ini terlihat dengan dikembangkannya administrasi perpajakan modern dan teknologi informasi di berbagai aspek kegiatan. Perubahan mendasar yang berkaitan dengan modernisasi pajak terjadi di awal tahun 2005 yaitu dilaksanakannya jenis pelayanan kepada Wajib Pajak yang baru dalam rangka penyampaian surat pemberitahuan dan penyampaian perpanjangan surat pemberitahuan tahunan melalui elektronik (*e-filing*) (Ratih, 2009).

Perubahan tersebut meliputi pelayanan kepada Wajib Pajak dari yang semula Wajib Pajak harus menyampaikan ke Kantor Pelayanan Pajak (KPP) secara langsung, sekarang ini penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) dapat dilakukan secara *online* di mana saja dan kapan saja. Penggunaan *e-filling* ini dilakukan bertujuan agar Wajib Pajak memperoleh kemudahan dalam memenuhi kewajibannya, sehingga pemenuhan kewajiban perpajakan dapat lebih mudah dilaksanakan dan tujuan untuk menciptakan administrasi perpajakan yang lebih tertib dan transparan dapat dicapai. Selain itu, penggunaan *e-filling* dapat mengurangi beban proses administrasi laporan pajak menggunakan kertas (Ratih,2009). Adanya kemudahan untuk memenuhi kewajiban perpajakan diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak. Selain itu, transisi cara penyampaian dan pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT) dapat memudahkan dan memberi manfaat bagi Direktorat Jenderal Pajak (DJP) sendiri dalam pengelolaan pajak. Oleh karena itu perlu dukungan semua pihak secara terus-menerus agar peningkatan pelayanan kepada wajib pajak terus berjalan dan sekaligus tercapainya administrasi perpajakan yang modern.

Menurut Wiyono (2008), *E-Filling* sangat berperan dalam meminimalisasi ketidakakuratan Modul Penerimaan Negara (MPN). *E-Filing* adalah sebuah layanan pengiriman atau penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) secara elektronik baik untuk Orang Pribadi maupun Badan (perusahaan, organisasi) ke Direktur Jenderal Pajak melalui sebuah ASP (*Application Service Provider* atau Penyedia Jasa Aplikasi) dengan memanfaatkan jalur komunikasi internet secara *online* dan *real time*, sehingga Wajib Pajak (WP) tidak perlu lagi melakukan

pencetakan semua formulir laporan dan menunggu tanda terima secara manual. Produk layanan *e-filing* ini bertujuan untuk menjawab dan menyikapi meningkatnya kebutuhan komunitas Wajib Pajak yang tersebar di seluruh Indonesia akan tingkat pelayanan perpajakan yang baik, cepat, akurat, dan mengurangi beban proses administrasi laporan pajak. Menurut Ratih (2009), tujuan utama dari pelaporan *e-filing* adalah memangkas biaya dan waktu Wajib Pajak untuk mempersiapkan, memproses dan melaporkan Surat Pemberitahuan (SPT) ke Kantor Pajak secara benar dan tepat waktu. Sistem *e-filing* ini juga memberikan dukungan kepada Kantor Pajak dalam hal percepatan penerimaan Laporan Surat Pemberitahuan (SPT) dan perampingan kegiatan administrasi, pendataan dan akurasi data, distribusi serta pengarsipan Laporan Surat Pemberitahuan (SPT).

Saat ini belum semua Wajib Pajak menggunakan *e-filing* karena kurangnya sosialisasi dari Direktorat Jenderal Pajak (DJP) atau mungkin Wajib Pajak belum bisa menerima sebuah teknologi baru dalam pelaporan pajaknya. Wajib Pajak mungkin masih menganggap bahwa penggunaan sistem komputer dalam pelaporan SPT sangat membingungkan dan menyulitkan, padahal pelaporan SPT secara komputerisasi memiliki manfaat yang lebih besar bagi Wajib Pajak maupun Direktorat Jenderal Pajak (DJP).

Menurut Ratih (2009), jika partisipasi Wajib Pajak dalam penggunaan *e-filing* masih rendah maka akan mengakibatkan *return* yang diterima Direktorat Jenderal Pajak (DJP) juga rendah. Hal ini akan merugikan Direktorat Jenderal Pajak (DJP) yang sudah mengeluarkan biaya yang sangat besar untuk

menciptakan sistem informasi yang lebih baik demi memberikan kemudahan dalam administrasi perpajakan. *Return* yang rendah ini mengindikasikan bahwa sistem informasi yang telah dibuat Direktorat Jenderal Pajak (DJP) tidak efektif. Oleh karena itu, perlu dilakukan sosialisasi secara intensif atas diberlakukannya *e-filling* oleh Pemerintah, khususnya Direktorat Jenderal Pajak (DJP).

Peneliti terdahulu juga menganalisis perilaku penerimaan suatu teknologi informasi baru dengan menggunakan model *Technology Acceptance Model* (TAM) dengan hasil yang bervariasi. Davis (1989) mengembangkan model *Technology Acceptance Model* (TAM) untuk meneliti faktor-faktor determinan dari penggunaan Sistem Informasi oleh pengguna. Hasil penelitian Davis menunjukkan bahwa minat penggunaan sistem informasi dipengaruhi oleh *perceived usefulness* dan *perceived ease of use*.

DeLone dan McLean (1992) menyatakan bahwa kesuksesan sistem informasi dipengaruhi oleh *perceived information quality* dan *perceived system quality* merupakan prediktor yang signifikan bagi *user satisfaction*. *User satisfaction* juga merupakan prediktor yang signifikan bagi *intended use* dan *perceived individual impact*.

Seddon dan Yip (1992) juga melakukan studi empiris dalam mengukur kepuasan pengguna (*user satisfaction*) secara langsung. Penelitian tersebut dilakukan terhadap sistem akuntansi berdasarkan komputerasi. Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa pengukuran kepuasan pengguna (*user satisfaction*) berdasarkan faktor-faktor seperti kualitas informasi (*information quality*), kegunaan (*usefulness*), dan pengetahuan pengguna (*user knowledge*).

Studi empiris yang lain juga dilakukan oleh Seddon dan Kiew (1995) yang meneliti kesuksesan *Departmental Accounting System (DAS)*. Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa kepuasan pengguna (*user satisfaction*) merupakan sebuah respon untuk tiga tipe aspirasi sebuah sistem informasi: kualitas informasi (*information quality*), kualitas sistem (*system quality*), kegunaan (*usefulness*).

Studi lain yang dilakukan Livari (2005) menunjukkan hasil bahwa *perceived information quality* dan *perceived system quality* merupakan prediktor yang signifikan bagi *user satisfaction*. Namun *perceived information quality* dan *perceived system quality* merupakan predictor yang tidak signifikan bagi *intended use* dan *user satisfaction* juga prediktor yang signifikan bagi *perceived individual impact*.

Studi mengenai aplikasi empiris model DeLone dan McLean juga dilakukan oleh Subramanian (2005) yang menunjukkan hasil bahwa terdapat asosiasi signifikan antara kualitas informasi (*information quality*) dan kepuasan pengguna (*user satisfaction*), antara penggunaan sistem (*use*) dan individual impact, kualitas informasi (*information quality*) dan kualitas sistem (*system quality*), dan antara kepuasan pengguna (*user satisfaction*) dan kualitas sistem (*system quality*).

Studi yang dilakukan Dody dan Zulaikha (2007) terhadap Sistem Informasi Manajemen berbasis Web (SIMAWEB) Fakultas Ekonomi UNDIP menunjukkan hasil bahwa intensitas penggunaan berpengaruh positif signifikan terhadap *individual impact*. *Individual impact* berpengaruh positif signifikan terhadap *organizational impact*. Hasil juga menunjukkan bahwa *information*

*quality* dan *system quality* tidak berpengaruh signifikan terhadap intensitas penggunaan dan *user satisfaction*.

Menurut Poelmans et al. (2008) yang melakukan penelitian terhadap penerimaan *e-learning systems* yang didukung oleh pengembangan terbaru *Compendium Platform*. Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa kualitas sistem (*system quality*) sangat memiliki dampak pada kemudahan penggunaan sistem (*ease of use*) dan memiliki pengaruh secara langsung terhadap intensitas penggunaan (*intention to use*). Efek kualitas informasi (*information quality*) pada intensitas dimediasi oleh *relative advantage*. *Relative advantage* ini digunakan sebagai alternatif untuk *usefulness* dan merupakan prediktor yang lebih baik dari intensitas penggunaan (*intention of usage*).

Penelitian terdahulu mengenai penerimaan Wajib Pajak terhadap penggunaan *e-filing* juga telah dilakukan dengan model *Technology Acceptance Model* (TAM) yang berbeda variabel. Studi yang dilakukan Wiyono (2008) terhadap para Wajib Pajak yang telah mencoba atau menggunakan *e-filing* di Indonesia menunjukkan hasil bahwa sikap penggunaan *e-filing* berpengaruh signifikan terhadap minat perilaku penggunaan *e-filing*. Kerumitan berpengaruh signifikan terhadap penggunaan senyatanya, sedangkan kerumitan tidak berpengaruh signifikan terhadap persepsi kegunaan. Pengalaman tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap persepsi kegunaan maupun minat perilaku. Jenis kelamin hanya berpengaruh signifikan pada persepsi kemudahan. Persepsi kemudahan berpengaruh signifikan terhadap sikap dan persepsi kegunaan. Sedangkan persepsi kegunaan terhadap penggunaan aktual tidak signifikan pada

tingkat kepercayaan. Persepsi kegunaan berpengaruh signifikan pada tingkat kepercayaan 90% terhadap sikap Wajib Pajak. Persepsi kegunaan berpengaruh signifikan terhadap minat perilaku Wajib Pajak. Sedangkan minat perilaku, persepsi kegunaan, dan kesukarelaan tidak berpengaruh signifikan terhadap penggunaan *e-filing*.

Ratih (2009) juga melakukan studi empiris terhadap penerimaan Wajib Pajak dalam menggunakan *e-filing*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *perceived usefulness, perceived ease of use, complexity, voluntaries* berpengaruh positif terhadap minat pengguna *e-filing*. Sedangkan *experience, attitude, security and privacy, design and content, speed* berpengaruh negatif terhadap minat pengguna *e-filing*. Berdasarkan hasil penelitian terdahulu yang menunjukkan ketidakkonsistenan hasil maka penelitian mengenai perilaku penerimaan Wajib Pajak terhadap penggunaan *e-filing* ini dibuat.

Penelitian mengenai analisis perilaku penerimaan Wajib Pajak Badan terhadap penggunaan *e-filing* ini merupakan replikasi dari penelitian yang pernah dilakukan Dody dan Zulaikha (2007) terhadap penerimaan teknologi internet di Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro dengan menggunakan model kesuksesan *Technology Acceptance Model (TAM)* yang dikembangkan oleh DeLone dan McLean. *Technology Acceptance Model (TAM)* merupakan model penelitian yang paling luas digunakan untuk meneliti perilaku pengguna dalam menerima dan menggunakan teknologi. Model TAM ini dipilih digunakan dalam penelitian ini karena merupakan model yang paling banyak digunakan dalam penelitian terhadap sistem informasi dan lebih khusus untuk mengukur

kesuksesan dari sistem informasi yang dikembangkan.

Penelitian ini layak dilakukan karena untuk memverifikasi apakah teori tentang perilaku penerimaan Wajib Pajak terhadap penggunaan *e-filling* dengan *setting* objek penelitian dan tahun penelitian yang berbeda memperoleh hasil yang sama atau berbeda. Selain itu, penelitian mengenai perilaku penerimaan Wajib Pajak terhadap penggunaan *e-filling* di Indonesia masih sedikit.

Perbedaan penelitian ini dengan penelitian Dody dan Zulaikha (2007) adalah mengenai pengambilan *e-filling* sebagai objek penelitian dikaitkan dengan perilaku penerimaan *user* terhadap *e-filling* tersebut. Sedangkan penelitian terdahulu menggunakan SIMAWEB sebagai objek penelitian. Selain itu, perbedaan yang lain adalah tahun penelitian yang dilaksanakan pada tahun 2010, sedangkan penelitian Dody dan Zulaikha dilaksanakan pada tahun 2007. Penelitian ini mengambil sampel Wajib Pajak Badan di Semarang karena Wajib Pajak Orang Pribadi yang menggunakan *e-filling* relatif masih sedikit.

Selanjutnya, untuk mengakomodasi itu semua dilakukanlah penelitian dengan judul **“Analisis Perilaku Penerimaan Wajib Pajak terhadap Penggunaan *E-filling*”**.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Reformasi administrasi perpajakan yang dilakukan oleh Direktorat Jendral Pajak (DJP) melalui modernisasi perpajakan bertujuan untuk memudahkan pelaporan Surat Pemberitahuan oleh Wajib Pajak dan sebagai alat pengendalian bagi Direktorat Jendral Pajak (DJP). *E-filling* merupakan bentuk modernisasi

pajak yang dilakukan Direktorat Jendral Pajak (DJP) kaitannya dengan teknologi informasi. Beberapa penelitian terdahulu menunjukkan bahwa terdapat banyak faktor yang mempengaruhi kesuksesan teknologi informasi yang diterapkan. Hal tersebut terkait dengan penelitian ini yang juga menganalisis kesuksesan teknologi informasi yang dibentuk oleh Direktorat Jendral Pajak (DJP) yaitu *e-filling*. Penelitian ini dilakukan untuk memverifikasi kesuksesan sistem *e-filling* yang digunakan oleh Wajib Pajak Badan. Selanjutnya, rumusan pertanyaan penelitian dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah kualitas informasi (*information quality*) dan kualitas sistem *e-filling* (*system quality*) berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna sistem *e-filling* (*user satisfaction*)?
2. Apakah kualitas informasi (*information quality*) dan kualitas sistem *e-filling* (*system quality*) berpengaruh positif terhadap intensitas penggunaan sistem *e-filling* (*use of system*)?
3. Apakah kepuasan pengguna (*user satisfaction*) berpengaruh positif terhadap intensitas penggunaan sistem *e-filling* (*use of system*)?
4. Apakah intensitas penggunaan (*use*) sistem *e-filling* berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*) sistem *e-filling*?
5. Apakah intensitas penggunaan sistem *e-filling* dan kepuasan pengguna sistem *e-filling* berpengaruh positif terhadap *individual impact*?
6. Apakah *individual impact* berpengaruh positif terhadap *organizational impact*?

### 1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai dari penelitian ini adalah :

1. Untuk menguji hubungan kualitas informasi dan kualitas sistem *e-filling* terhadap kepuasan pengguna sistem *e-filling*
2. Untuk menguji hubungan kualitas informasi dan kualitas sistem *e-filling* terhadap intensitas penggunaan sistem *e-filling*
3. Untuk menguji hubungan kepuasan pengguna terhadap intensitas penggunaan sistem *e-filling*
4. Untuk menguji hubungan intensitas penggunaan sistem *e-filling* terhadap kepuasan pengguna
5. Untuk menguji hubungan intensitas penggunaan sistem *e-filling* dan kepuasan penggunaan sistem *e-filling* terhadap *individual impact*
6. Untuk menguji hubungan *individual impact* terhadap *organizational impact*

### 1.4 Manfaat Penelitian

1. Bagi Direktorat Jenderal Pajak (DJP), hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan umpan balik untuk meningkatkan pelayanan bagian sistem informasi dan pemeliharaan sistem informasi yang bersangkutan.
2. Bagi peneliti lain, hasil penelitian ini dapat dijadikan literatur bagi penelitian selanjutnya mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi perilaku penerimaan Wajib Pajak terhadap *e-filling*.
3. Bagi *Application Service Provider* (ASP), penelitian ini dapat memberikan

kontribusi praktis untuk mengembangkan aplikasi *e-filling* selanjutnya.

## **1.5 Sistematika Penulisan Penelitian**

Skripsi ini disusun atas 5 (lima) bab agar mempunyai suatu susunan yang sistematis, dapat memudahkan untuk mengetahui dan memahami hubungan antara bab yang satu dengan bab yang lain sebagai suatu rangkaian yang konsisten. Adapun sistematika yang dimaksud adalah:

### **BAB I : PENDAHULUAN**

Bab ini berisi tentang pendahuluan yang menguraikan latar belakang ditulisnya karya ilmiah ini, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan skripsi.

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

Bab ini menguraikan landasan teori yang mendasari tiap-tiap variabel, ringkasan hasil-hasil penelitian sebelumnya yang sejenis, kerangka pemikiran, dan hipotesis.

### **BAB III : METODOLOGI PENELITIAN**

Bab ini menguraikan tentang deskripsi dan definisi operasional variabel-variabel penelitian, penentuan populasi dan sampel, jenis dan sumber data, metode pengumpulan data, dan metode analisis data.

### **BAB IV : PEMBAHASAN**

Bab ini menguraikan tentang deskripsi objek penelitian, analisis data, interpretasi hasil dan argumentasi terhadap hasil penelitian.

**BAB V : PENUTUP**

Bab ini berisi kesimpulan-kesimpulan yang diperoleh dari hasil pengolahan data penelitian. Selain itu, dalam bab ini juga berisi saran-saran bagi penelitian lainnya.

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1 Landasan Teori dan Penelitian Terdahulu**

##### **2.1.1 Teori Keperilakuan dalam Pengembangan dan Implementasi Teknologi Informasi**

Menurut Pratama (2009), penerapan suatu sistem dan teknologi informasi tidak terlepas dari aspek perilaku karena pengembangan sistem terkait dengan masalah individu dan organisasional sebagai pengguna sistem tersebut, sehingga sistem yang dikembangkan harus berorientasi pada penggunanya. Lina (2007) menyatakan bahwa keberhasilan penerimaan sistem informasi tidak hanya ditentukan oleh bagaimana sistem tersebut bisa memproses suatu informasi dengan baik, tapi juga ditentukan oleh tingkat penerimaan individu terhadap penerapan sistem informasi tersebut.

Sistem informasi yang dimaksud dalam penelitian ini adalah sistem *e-filling* yang merupakan sebuah layanan pengiriman atau penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) secara elektronik baik untuk Wajib Pajak Orang Pribadi maupun Badan ke Direktorat Jendral Pajak melalui sebuah *Application Service Provider* (ASP) atau Penyedia Jasa Aplikasi dengan memanfaatkan jalur komunikasi internet secara *online* dan *realtime*. Penerapan sistem *e-filling* ini dapat memudahkan Wajib Pajak dalam melaporkan Surat Pemberitahuan (SPT) di mana dan kapan saja. Selain itu, system *e-filling* ini dapat digunakan oleh Direktorat Jendral Pajak sebagai pengendalian dalam mencegah terjadinya praktek

Korupsi, Kolusi, dan Nepotisme (KKN).

Lina (2007) menyatakan bahwa jika pengguna memiliki pengalaman yang cukup memadai dalam menggunakan *e-filling*, maka kepercayaan diri pengguna tersebut terhadap penggunaan *e-filling* semakin tinggi sehingga akan menganggap pengoperasian *e-filling* cukup mudah. Faktor-faktor yang mempengaruhi perilaku penerimaan dan penggunaan sistem *e-filling* oleh pemakai yang terlibat langsung dalam penggunaan sistem informasi harus diperhatikan dalam penyusunan, pengembangan, dan penerapannya agar sistem *e-filling* berhasil dan sukses walaupun reaksi pengguna sistem *e-filling* seringkali tidak dapat diprediksi. Sistem informasi yang baik dan bermutu dari *e-filling* akan berpengaruh terhadap kebiasaan dan perilaku pengguna dalam meningkatkan kinerja individu dan organisasi.

Menurut Malone (1997) dalam Laudon (2005), berdasarkan teori keperilakuan, diajukan teori yang mengatakan bahwa teknologi informasi mampu mengubah hierarki dari pengambilan keputusan pada organisasi dengan cara menekan biaya yang diperlukan oleh informasi dan memperluas distribusi informasi. Terkait dengan *e-filling*, dengan diciptakannya *e-filling* dalam Direktorat Jenderal Pajak (DJP) dapat merampingkan posisi-posisi dalam organisasi tersebut. Teknologi informasi mampu membawa informasi langsung dari unit-unit operasi ke atasan, dengan demikian mengurangi pekerja data yang terkait. Teknologi informasi juga dapat mendistribusikan informasi secara langsung kepada para pekerja di level yang lebih rendah.

Aspek keperilakuan dalam implementasi teknologi informasi juga berkaitan dengan penerimaan pengguna terhadap teknologi informasi yang diterapkan. Teori penerimaan pengguna terhadap suatu teknologi informasi disebut *Technology Acceptance Model* (TAM). Beberapa model telah dibangun untuk menganalisis dan memahami faktor-faktor diterimanya penggunaan teknologi informasi.

*Technology Acceptance Model* (TAM) awalnya dikembangkan Davis (1989) yang merupakan salah satu model yang paling banyak digunakan dalam penelitian sistem informasi karena model ini lebih sederhana dan mudah diterapkan. *Technology Acceptance Model* (TAM) yang dikembangkan Davis (1989) lebih spesifik pada *Theory of Reasoned Action* (TRA) dalam menerangkan dan memprediksi perilaku pengguna teknologi informasi. Model tersebut kemudian digunakan untuk menjelaskan adopsi teknologi pada penggunaan *software*.

Menurut Davis (1989), *Technology Acceptance Model* (TAM) merupakan model yang digunakan untuk memprediksi penerimaan pengguna terhadap teknologi berdasarkan dua variabel, yaitu persepsi kemanfaatan (*perceived usefulness*) dan persepsi kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*). Persepsi kemanfaatan (*perceived usefulness*) didefinisikan sebagai tingkat kepercayaan pengguna bahwa dengan menggunakan sistem, maka akan dapat meningkatkan kinerja pengguna tersebut. Sedangkan persepsi kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*) didefinisikan sebagai tingkat kepercayaan pengguna bahwa sistem dapat digunakan dengan mudah dan dapat dipelajari sendiri.

Berdasarkan penjelasan di atas diketahui bahwa kedua variabel *Technology Acceptance Model* (TAM) tersebut dapat menjelaskan aspek berperilaku pengguna bahwa alasan pengguna dalam melihat manfaat dan kemudahan penggunaan teknologi informasi menyebabkan tindakan pengguna tersebut dapat menerima penggunaan teknologi informasi.

### **2.1.2 Teori Dasar Pemanfaatan Teknologi Informasi**

Teknologi dipandang sebagai alat yang digunakan oleh individu dalam membantu melaksanakan tugas. Dalam konteks sistem informasi, teknologi menunjukkan sistem komputer (perangkat keras, perangkat lunak dan data) dan dukungan bagi pengguna (pelatihan dan bantuan) yang disediakan untuk membantu pengguna dalam menyelesaikan tugas. Dalam kaitannya dengan pemanfaatan teknologi informasi, terdapat dua teori yang mendasar yaitu : *multilevel theory* yang dikembangkan oleh Burton-Jones dan Gallivan (2004) dan *Theory of Reasoned Action* (TRA) yang dikembangkan oleh Fishbein dan Ajzen (1975).

#### **2.1.2.1 Multilevel Theory**

Burton-Jones dan Gallivan (2007) mengungkapkan bahwa *multilevel theory* merupakan satu *meta theory* atau kesatuan dari teori dasar mengenai organisasi, dimana terbangun melalui asumsi-asumsi yang pasti atas fenomena yang terinvestigasi. Asumsi inti dari *multilevel theory* adalah bahwa organisasi merupakan suatu sistem yang memiliki berbagai tingkatan.

Teori *multilevel* mencoba mencatat fenomena yang menjangkau level organisasi. Untuk mempelajari organisasi sebagai sistem *multilevel*, para teoritis

multilevel menggunakan prinsip dari *general system theory* (Burton-Jones dan Gallivan, 2007). Peneliti *multilevel* berasumsi bahwa organisasi yang berbeda dapat memiliki struktur yang berbeda dan struktur ini dapat berubah sepanjang waktu, mereka mengasumsikan dua hal, yaitu pertama bahwa konstruk yang diobservasi pada suatu organisasi mungkin ada atau mungkin tidak ada di organisasi lainnya atau dalam organisasi yang sama di waktu yang berbeda antar perusahaan sepanjang waktu.

Kozlowski dan Klein (2000) membangun *multilevel theory* dengan menggambarkan bahwa kemanfaatan sistem merupakan suatu aktivitas yang mencakup tiga elemen, yaitu pemakai, suatu sistem atau objek yang digunakan oleh pemakai, dan suatu tugas. Hal ini berarti bahwa elemen tersebut tercakup dalam konstruk *use*. Perspektif multilevel pada penggunaan sistem yang diintegrasikan pada level individual dan level organisasi. Pendekatan *multilevel* nampak menjadi cara yang memberi harapan untuk mendapatkan pengetahuan dalam sifat dan penggunaan sistem informasi dalam organisasi.

#### **2.1.2.2 Theory of Reasoned Action (TRA)**

Teori ini dikembangkan oleh Fishbein dan Ajzen (1975) yang mendasari pada psikologi sosial. Model ini menemukan hubungan antara kepercayaan, sikap, norma, tujuan, dan perilaku individual. Berdasarkan model ini, perilaku seseorang ditentukan oleh tujuan perilaku untuk melakukannya. Menurut *Theory of Reasoned Action* (TRA), kinerja individu dari perilaku yang telah ditetapkan akan ditentukan oleh maksud dari tindakan yang akan dilakukan dan tujuan perilaku secara bersama-sama ditentukan oleh sikap individu dan norma-norma subjektif.

Tujuan dari perilaku, menurut Fishbein dan Ajzen (1975), merupakan kekuatan seseorang untuk melakukan tindakan yang ditentukan. Tujuan perilaku tersebut didefinisikan sebagai perasaan positif atau negatif mengenai suatu tindakan. Norma subjektif diartikan sebagai persepsi seseorang bahwa kebanyakan orang adalah penting baginya untuk memperkirakan perlu atau tidaknya melakukan suatu tindakan. Sikap berarti bahwa jumlah kepercayaan tentang perilaku khusus yang diukur oleh evaluasi kepercayaan ini.

### **2.1.3 *Task Technology Fit (TTF)***

*Task Technology Fit (TTF)* dikembangkan oleh Goodhue dan Thompson (1995). *Task Technology Fit (TTF)* adalah tingkat dimana teknologi membantu individu dalam pelaksanaan tugas-tugasnya atau tugas jabatan. Secara lebih spesifik, *Task Technology Fit (TTF)* merupakan penyesuaian antara kebutuhan akan tugas-tugas, kemampuan individu dan fungsi teknologi.

Prioritas *Task Technology Fit (TTF)* adalah interaksi antara tugas, teknologi, dan individu. Berbagai macam tugas yang pasti membutuhkan berbagai macam fungsi teknologi yang pasti. Model ini mengindikasikan bahwa kinerja akan meningkat ketika sebuah teknologi menyediakan fitur dan dukungan yang tepat dikaitkan dengan tugas. Contoh: sistem *e-filling* yang memiliki fungsi sebagai sarana pelaporan pajak dapat membantu kewajiban Wajib Pajak dalam melaporkan pajak secara *online* dan *realtime*.

Pengaruh *Task Technology Fit (TTF)* terhadap pemanfaatan ditunjukkan melalui hubungan antara *Task Technology Fit (TTF)* dan kepercayaan mengenai konsekuensi penggunaan sistem. Hal ini dikarenakan TTF seharusnya merupakan

penentu penting mengenai apakah sistem dipercaya dapat lebih bermanfaat, lebih penting, atau relatif dapat memberikan keuntungan yang lebih. Pengaruh kinerja di dalam konteks ini berhubungan dengan prestasi dari tugas individu. Tingginya kinerja berimplikasi terhadap perbaikan efisiensi, perbaikan efektivitas dan atau peningkatan kualitas (Goodhue dan Thompson, 1995).

#### **2.1.4 *Technology to Performance Chain (TPC)***

Menurut Goodhue dan Thompson dalam Seddon dan Staples (2004) *Technology to Performance Chain (TPC)* merupakan sebuah model yang mana peran penting teknologi berpengaruh terhadap kinerja pada tingkat individual. Inti dari model ini adalah agar teknologi informasi memberikan dampak positif terhadap kinerja individual maka teknologi tersebut harus dimanfaatkan dan teknologi tersebut harus sesuai dengan jenis pekerjaan yang dilakukan. Model *Technology to Performance Chain (TPC)* mengkombinasikan pengetahuan dari peneliti-peneliti pada sikap pengguna sebagai prediktor penggunaan sistem dan pengetahuan dari peneliti-peneliti pada *Task Technology Fit* sebagai prediktor dari kinerja.

#### **2.1.5 *Teori Pengharapan (Expectancy Theory)***

Teori pengharapan dari Victor Vroom dalam Robbins (2007) berargumen bahwa kekuatan dari kecenderungan untuk bertindak dengan cara tertentu bergantung pada kekuatan pengharapan bahwa tindakan itu akan diikuti oleh output tertentu dan tergantung pada daya tarik output itu bagi individu tersebut. Teori pengharapan adalah suatu dasar untuk memahami bagaimana dan mengapa seorang individu memilih beberapa alternatif (Wright dalam Pratama, 2008) dan

merupakan sebuah bagian dari teori proses yang berusaha untuk menjelaskan bagaimana perilaku diarahkan, disinergikan, dan didukung. Teori pengharapan Vroom ini berfokus pada tiga hubungan :

- 1 Hubungan upaya-kinerja : probabilitas yang dipersepsikan oleh individu yang mengeluarkan sejumlah upaya tertentu itu akan mendorong kinerja. Hal ini berarti bahwa perilaku yang diharapkan dalam pekerjaan akan meningkat jika seseorang merasakan adanya hubungan yang positif antara usaha-usaha yang dilakukannya dengan kinerja.
- 2 Hubungan kinerja-imbalan : sampai sejauh mana individu itu meyakini bahwa berkinerja pada tingkat tertentu akan mendorong tercapainya output yang diinginkan. Dengan kata lain, teori pengharapan dapat didefinisikan sebagai kecenderungan untuk bertindak bergantung pada kekuatan pengharapan bahwa suatu tindakan akan diikuti oleh pemberian hasil. Hal ini dapat ditunjukkan dengan pengguna merasa bahwa dengan menggunakan sistem *e-filling* akan sangat membantu dalam pelaporan pajak.
- 3 Hubungan imbalan-sasaran-pribadi : sampai sejauh mana imbalan-imbalan organisasi memenuhi sasaran atau kebutuhan pribadi individu serta potensi daya tarik imbalan tersebut bagi individu tersebut.

Teori pengharapan berkaitan dengan teori proses yang berfokus pada kepastian proses psikologis yang mendasari tindakan dan menekankan pada penjelasan fungsi sistem keputusan individu yang berhubungan dengan perilaku.

Teori pengharapan ini dapat menjadi landasan teori dan salah satu sudut pandang yang dapat membantu memahami perilaku pengguna (*end user*) dan motivasi pengguna untuk menggunakan atau tidak menggunakan sistem informasi tertentu. Konsep teori pengharapan ini mengasumsikan bahwa sebagian besar individu mengambil suatu tindakan untuk alasan tertentu.

### **2.1.6 User E-filling**

Pengguna sistem *e-filling* (*user e-filling*) yang diterapkan oleh Direktorat Jendral Pajak (DJP) merupakan Wajib Pajak. Menurut Undang-undang Republik Indonesia Nomor 28 tahun 2007 tentang Perubahan Ketiga Undang-Undang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan, Wajib Pajak adalah orang pribadi atau badan, meliputi pembayar pajak, pemotong pajak, dan pemungut pajak, yang mempunyai hak dan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan. Wajib Pajak dapat dibedakan menjadi Wajib Pajak Orang Pribadi, Badan dan Bendaharawan Pemerintah. Ketentuan pembayaran maupun pelaporan terhadap ketiga jenis Wajib Pajak ini kepada Pemerintah berbeda.

Pengusaha adalah orang pribadi atau badan dalam bentuk apa pun yang dalam kegiatan usaha atau pekerjaannya menghasilkan barang, mengimpor barang, mengekspor barang, melakukan usaha perdagangan, memanfaatkan barang tidak berwujud dari luar daerah pabean, melakukan usaha jasa, atau memanfaatkan jasa dari luar daerah pabean. Sedangkan Badan adalah sekumpulan orang dan/atau modal yang merupakan kesatuan baik yang melakukan usaha maupun yang tidak melakukan usaha yang meliputi Perseroan Terbatas, Perseroan

Komanditer, Perseroan lainnya, Badan Usaha Milik Negara, atau Badan Usaha Milik Daerah dengan nama dan dalam bentuk apapun, firma, kongsi, koperasi, dana pension, persekutuan, perkumpulan, yayasan, organisasi massa, organisasi social politik atau organisasi lainnya, lembaga dan bentuk badan lainnya termasuk kontrak investasi kolektif dan Bentuk Usaha Tetap.

Bendaharawan Pemerintah adalah Bendaharawan Pemerintah Pusat, Pemerintah Daerah, Instansi atau lembaga pemerintah, Lembaga Negara lainnya, dan Kedutaan Besar Republik Indonesia di Luar Negeri, yang membayar gaji, upah, tunjangan, honorarium dan pembayaran lain dengan nama apapun sehubungan dengan pekerjaan, jasa atau kegiatan.

Setiap Wajib Pajak yang telah memenuhi persyaratan subjektif dan objektif sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan wajib mendaftarkan diri pada kantor Direktorat Jenderal Pajak yang wilayah kerjanya meliputi tempat tinggal atau tempat kedudukan Wajib Pajak dan kepadanya diberikan Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP).

Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) adalah nomor yang diberikan kepada Wajib Pajak sebagai sarana dalam administrasi perpajakan yang dipergunakan sebagai tanda pengenal diri atau identitas Wajib Pajak dalam melaksanakan hak dan kewajiban perpajakannya. Sesuai dengan sistem *self assessment*, kewajiban Wajib Pajak adalah melaporkan dan membayarkan kewajiban pajak melalui Surat Pemberitahuan (SPT).

Surat Pemberitahuan (SPT) adalah surat yang oleh Wajib Pajak digunakan untuk melaporkan penghitungan dan/atau pembayaran pajak, objek pajak dan/atau

bukan objek pajak, dan/atau harta dan kewajiban sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan. Menurut saat pelaporannya, Surat Pemberitahuan (SPT) dibedakan menjadi dua:

- a. Surat Pemberitahuan Masa adalah Surat Pemberitahuan untuk suatu masa Pajak. Batas waktu penyampaian SPT masa adalah paling lambat 20 (dua puluh) hari setelah akhir masa pajak.
- b. Surat Pemberitahuan Tahunan adalah Surat Pemberitahuan untuk suatu Tahun Pajak atau bagian Tahun Pajak. Batas waktu penyampaian SPT tahunan adalah paling lambat 3 (tiga) bulan setelah akhir tahun pajak.

Berikut ini disampaikan batas waktu penyampaian SPT sebagai berikut:

### 1. SPT Masa Wajib Pajak Orang Pribadi

SPT Masa Wajib Pajak Orang Pribadi merupakan Surat Pemberitahuan yang digunakan oleh Wajib Pajak Orang Pribadi untuk melaporkan perhitungan dan atau pembayaran pajak yang terutang dalam suatu masa pajak. Berikut ini merupakan batas waktu pembayaran dan penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) Masa untuk subjek pajak orang pribadi:

**Tabel 2.1**  
**Batas Waktu Pembayaran dan Pelaporan SPT Masa Wajib Pajak Orang Pribadi**

No.	Jenis Pajak	Batas Waktu Pembayaran	Batas Waktu Pelaporan
1.	PPh pasal 21/26	Tanggal 10 bulan berikut setelah masa pajak berakhir	Paling lambat 20 (dua puluh) hari setelah Masa Pajak berakhir
2.	PPh pasal 25	Tanggal 15 bulan berikut setelah masa pajak berakhir	Paling lambat 20 (dua puluh) hari setelah Masa Pajak berakhir

Sumber: data diolah

## 2. SPT Tahunan Wajib Pajak Orang Pribadi

SPT Tahunan Wajib Pajak Orang Pribadi merupakan Surat Pemberitahuan yang digunakan oleh Wajib Pajak Orang Pribadi untuk melaporkan perhitungan dan atau pembayaran pajak yang terutang dalam suatu tahun pajak. Berikut ini merupakan batas waktu pembayaran dan penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan untuk subjek pajak orang pribadi:

**Tabel 2.2**  
**Batas Waktu Pembayaran dan Pelaporan SPT Tahunan Wajib Pajak Orang Pribadi**

No.	Jenis Pajak	Batas Waktu Pembayaran	Batas Waktu Pelaporan
1.	PPh Orang Pribadi	Tanggal 25 bulan ketiga setelah berakhirnya tahun atau bagian tahun pajak	Selambatnya 3 (tiga) bulan setelah Tahun Pajak berakhir
2.	PBB	6 (enam) bulan sejak tanggal diterimanya SPPT	
3.	BPHTB	Dilunasi pada saat terjadinya perolehan hak atas tanah dan atau bangunan	

Sumber: data diolah

## 3. SPT Masa Wajib Pajak Badan

SPT Masa Wajib Pajak Badan merupakan Surat Pemberitahuan yang digunakan oleh Wajib Pajak Badan untuk melaporkan perhitungan dan atau pembayaran pajak yang terutang dalam suatu masa pajak. Berikut ini merupakan batas waktu pembayaran dan penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) Masa untuk subjek pajak badan:

**Tabel 2.3**  
**Batas Waktu Pembayaran dan Pelaporan SPT Masa Wajib Pajak Badan**

No.	Jenis Pajak	Batas Waktu Pembayaran	Batas Waktu Pelaporan
1.	PPH pasal 23/26	Tanggal 10 (sepuluh) bulan berikut	Tanggal 20 (dua puluh) bulan berikut
2.	PPH pasal 25	Tanggal 15 bulan berikut	Tanggal 20 (dua puluh) bulan berikut
3.	PPH dan PPhBM-PKP	Tanggal 15 bulan berikut	Tanggal 20 (dua puluh) bulan berikut

Sumber: data diolah

#### 4. SPT Tahunan Wajib Pajak Badan

SPT Tahunan Wajib Pajak Badan merupakan Surat Pemberitahuan yang digunakan oleh Wajib Pajak Badan untuk melaporkan perhitungan dan atau pembayaran pajak yang terutang dalam suatu tahun pajak. Berikut ini merupakan batas waktu pembayaran dan penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan untuk subjek pajak badan:

**Tabel 2.4**  
**Batas Waktu Pembayaran dan Pelaporan SPT Tahunan Wajib Pajak Badan**

No.	Jenis Pajak	Batas Waktu Pembayaran	Batas Waktu Pelaporan
1.	PPH Badan	Tanggal 25 (dua puluh lima) bulan ketiga setelah berakhirnya tahun atau bagian tahun pajak	Akhir bulan ketiga setelah berakhirnya tahun atau bagian tahun pajak
2.	PBB	6 (enam) bulan sejak tanggal diterimanya SPPT	
3.	BPHTB	Dilunasi pada saat terjadinya perolehan hak atas tanah dan atau bangunan	

Sumber: data diolah

## 5. SPT Masa Wajib Pajak Bendaharawan

SPT Masa Wajib Pajak Bendaharawan merupakan Surat Pemberitahuan yang digunakan oleh Wajib Pajak Bendaharawan untuk melaporkan perhitungan dan atau pembayaran pajak yang terutang dalam suatu masa pajak. Berikut ini merupakan batas waktu pembayaran dan penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) Masa untuk subjek pajak bendaharawan:

**Tabel 2.5**  
**Batas Waktu Pembayaran dan Pelaporan SPT Masa Wajib Pajak Bendaharawan**

No.	Jenis Pajak	Batas Waktu Pembayaran	Batas Waktu Pelaporan
1.	PPh pasal 21/26	Tanggal 10 (sepuluh) bulan berikut	Tanggal 20 (dua puluh) bulan berikut
2.	PPh pasal 22, PPN dan PPnBM oleh Bea Cukai	1 (satu) hari setelah dipungut	7 (tujuh) hari setelah pembayaran
3.	PPh pasal 22 Bendaharawan Pemerintah	Pada hari yang sama saat penyerahan barang	Tanggal 14 (empat belas) bulan berikut
4.	PPh pasal 22 Pertamina	Sebelum <i>delivery order</i> dibayar	
5.	PPh pasal 22 Pemungut tertentu	Tanggal 10 (sepuluh) bulan berikut	Tanggal 20 (dua puluh) bulan berikut
6.	PPN dan PPnBM Bendaharawan	Tanggal 17 (tujuh belas) bulan berikut	Tanggal 14 (empat belas) bulan berikut

Sumber: data diolah

## 6. SPT Tahunan Wajib Pajak Bendaharawan

SPT Tahunan Wajib Pajak Bendaharawan merupakan Surat Pemberitahuan yang digunakan oleh Wajib Pajak Bendaharawan untuk melaporkan perhitungan dan atau pembayaran pajak yang terutang dalam suatu

tahun pajak. Berikut ini merupakan batas waktu pembayaran dan penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan untuk subjek pajak bendaharawan:

**Tabel 2.6**  
**Batas Waktu Pembayaran dan Pelaporan SPT Tahunan Wajib Pajak Bendaharawan**

No.	Jenis Pajak	Batas Waktu Pembayaran	Batas Waktu Pelaporan
1.	PPH pasal 21	Tanggal 25 (dua puluh lima) bulan ketiga setelah berakhirnya tahun atau bagian tahun pajak	Akhir bulan ketiga setelah berakhirnya tahun atau bagian tahun pajak
2.	PBB	6 (enam) bulan sejak tanggal diterimanya SPPT	
3.	BPHTB	Dilunasi pada saat terjadinya perolehan hak atas tanah dan atau bangunan	

Sumber: data diolah

Jika Surat Pemberitahuan (SPT) tidak disampaikan dalam jangka waktu yang ditentukan maka akan dikenakan sanksi administrasi berupa denda sebesar Rp 500.000,00 (lima ratus ribu rupiah) untuk SPT Masa PPN, Rp 100.000,00 (seratus ribu rupiah) untuk SPT Masa lainnya, dan sebesar Rp 1.000.000,00 (satu juta rupiah) untuk SPT Tahunan PPh Wajib Badan serta sebesar Rp 100.000,00 (seratus ribu rupiah) untuk SPT PPh Wajib Pajak Orang Pribadi. Oleh karena itu, Wajib Pajak sebaiknya mematuhi peraturan perpajakan dengan menyampaikan SPT dan membayar pajak tepat pada waktunya agar tidak mendapatkan sanksi administrasi.

### **2.1.7 E-filing**

*E-filing* adalah sebuah layanan pengiriman atau penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) secara elektronik baik untuk Orang Pribadi maupun Badan

(perusahaan, organisasi) ke Direktorat Jendral Pajak melalui sebuah ASP (*Application Service Provider* atau Penyedia Jasa Aplikasi) dengan memanfaatkan jalur komunikasi internet secara *online real time*, sehingga Wajib Pajak (WP) tidak perlu lagi melakukan pencetakan semua formulir laporan dan menunggu tanda terima secara manual. *Online* berarti bahwa Wajib Pajak dapat melaporkan pajak melalui internet dimana saja dan kapan saja, sedangkan kata *realtime* berarti bahwa konfirmasi dari Direktorat Jenderal Pajak (DJP) dapat diperoleh saat itu juga apabila data-data Surat Pemberitahuan (SPT) yang diisi dengan lengkap dan benar telah sampai dikirim secara elektronik.

*E-filling* ini sengaja dibuat agar tidak ada persinggungan Wajib Pajak dengan aparat pajak dan kontrol Wajib Pajak bisa tinggi karena merekam sendiri SPT nya. *E-filling* ini bertujuan mencapai transparansi dan bisa menghilangkan praktek-praktek Korupsi, Kolusi, dan Nepotisme (KKN). Direktorat Jenderal Pajak telah mengeluarkan sebuah peraturan mengenai *e-filling* ini yaitu Peraturan Direktorat Jenderal Pajak Nomor PER-47/PJ./2008 tentang Tata Cara Penyampaian Surat Pemberitahuan dan Penyampaian Pemberitahuan Perpanjangan Surat Pemberitahuan Tahunan secara Elektronik (*e-filling*) melalui Penyedia Jasa Aplikasi (ASP).

Wajib Pajak tidak perlu lagi datang ke Kantor Pelayanan Pajak jika sudah menggunakan fasilitas *e-filling* sehingga penyampaian SPT menjadi lebih mudah dan cepat. Hal ini karena pengiriman data SPT dapat dilakukan di mana saja dan kapan saja serta dikirim langsung ke *database* Direktorat Jenderal Pajak dengan fasilitas internet yang disalurkan melalui satu atau beberapa perusahaan Penyedia

Jasa Aplikasi (ASP) yang ditunjuk oleh Direktorat Jenderal Pajak. *E-filling* mempermudah penyampaian SPT dan memberi keyakinan kepada Wajib pajak bahwa SPT itu sudah benar diterima Direktorat Jenderal Pajak serta keamanan jauh lebih terjamin.

Alat kelengkapan *e-filling* meliputi Penyedia Jasa Aplikasi (ASP), Surat permohonan memperoleh *e-FIN*, *e-FIN* atau *Electronic Filling Identification Number*, *Digital Certificate*, *e-SPT*, bukti penerimaan *E-SPT*. Penjelasan mengenai alat kelengkapan *e-filling* adalah sebagai berikut:

ASP atau *Application Service Provider* atau Penyedia Jasa Aplikasi adalah perusahaan yang telah ditunjuk oleh Direktorat Jenderal Pajak (DJP) yang dapat menyalurkan penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) secara elektronik langsung ke Direktorat Jenderal Pajak (DJP).

Surat Permohonan memperoleh *e-FIN* adalah surat yang diajukan oleh Wajib Pajak sebagai permohonan untuk melaksanakan *e-filling*.

*e-FIN* atau *Electronic Filling Identification Number* adalah nomor identitas yang diberikan oleh Kantor Pelayanan Pajak (KPP) tempat terdaftar kepada Wajib Pajak (WP) yang mengajukan permohonan *e-filling*. *E-FIN* ini tidak sama dengan Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP).

*Digital Certificate* adalah sebuah sertifikat berbentuk digital yang diberikan oleh Direktorat Jenderal Pajak (DJP) untuk kepentingan pengamanan data SPT. Sertifikat ini mirip dengan sertifikat yang diberikan oleh pihak yang berkompeten untuk menjamin validitas transaksi saat melakukan pembayaran secara *on-line*. Sertifikat ini digunakan untuk proteksi data SPT dalam bentuk

*encryption* (pengacakan) sehingga hanya bisa dibaca oleh sistem tertentu (dalam hal ini sistem penerimaan SPT ASP dan Direktorat Jenderal Pajak) dengan nama dan Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) tertentu pula.

*e-SPT* adalah Surat Pemberitahuan Masa atau Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) yang berbentuk formulir elektronik (*Compact Disk*) yang merupakan pengganti lembar manual SPT. *E-SPT* ini tersedia untuk berbagai jenis laporan dan dapat diperoleh di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) dimana wajib pajak terdaftar. *E-SPT* ini juga dapat dibeli melalui layanan pajak.

Bukti Penerimaan SPT Elektronik adalah bukti penerimaan Surat Pemberitahuan (SPT) yang dikirimkan lewat Penyedia Jasa Aplikasi (ASP) secara *on-line*. Fungsi bukti penerimaan ini adalah sama dengan bukti penerimaan SPT secara *off line*.

Berikut ini merupakan prosedur penggunaan *e-filling* adalah sebagai berikut :

1. Wajib Pajak menyampaikan Surat Permohonan memperoleh *e-FIN* atau melaksanakan *e-filling* kepada Direktorat Jenderal Pajak yaitu kepada Kantor Pelayanan Pajak tempat Wajib Pajak terdaftar.
2. Direktorat Jenderal Pajak via Kantor Pelayanan Pajak memberikan *e-FIN*
3. Wajib Pajak mendaftar ke Penyedia Jasa Aplikasi (ASP) dan meminta *Digital Certificate* ke Direktorat Jenderal Pajak melalui Penyedia Jasa Aplikasi (ASP)
4. Direktorat Jenderal Pajak melalui Kantor Pelayanan Pajak memberikan *Digital Certificate* melalui Penyedia Jasa Aplikasi (ASP)

5. Wajib Pajak melakukan *e-filling* ke Penyedia Jasa Aplikasi (ASP) yang diteruskan ke Kantor Pelayanan Pajak
6. Direktorat Jenderal Pajak melalui Kantor Pelayanan Pajak memberikan bukti penerimaan *e-SPT* yang mengandung informasi berupa : NPWP (Nomor Pokok Wajib Pajak), tanggal transaksi, jam transaksi, Nomor Transaksi Penyampaian SPT (NTPS), Nomor Transaksi Pengiriman ASP (NTPA), nama ASP.
7. Wajib Pajak menyampaikan *print out* dari Penyedia Jasa Aplikasi (ASP) berupa induk SPT yang sudah diberi bukti penerimaan elektronik, ditandatangani dan dilampiri sesuai ketentuan Kantor Pelayanan Pajak

Penyampaian Surat Pemberitahuan secara elektronik (*e-filling*) dapat dilakukan selama 24 (dua puluh empat) jam sehari dan 7 (tujuh) hari seminggu dengan standar waktu adalah Waktu Indonesia Bagian Barat. Dengan demikian, Surat Pemberitahuan yang disampaikan secara elektronik (*e-filling*) pada akhir batas waktu penyampaian Surat Pemberitahuan yang telah jatuh pada hari libur, dianggap disampaikan tepat waktu.

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

*Technology Acceptance Model (TAM)* adalah suatu model untuk memprediksi dan menjelaskan bagaimana pengguna teknologi menerima dan menggunakan teknologi tersebut dalam pekerjaan individual pengguna. Menurut Ratih (2009), dalam *Technology Acceptance Model (TAM)*, kemudahan penggunaan dan kegunaan dipercaya bahwa sikap yang ada pada akhirnya menjadi niat perilaku untuk menggunakan, selanjutnya *Technology Acceptance*

*Model* (TAM) telah menghilangkan elemen sikap sehingga keyakinan tentang kemudahan penggunaan dan kegunaan langsung membentuk nilai. Tujuan dari *Technology Acceptance Model* (TAM) ini adalah untuk menjelaskan sikap individu terhadap penggunaan suatu teknologi. Sikap individu atau reaksi yang muncul dari penerimaan teknologi tersebut dapat bermacam-macam diantaranya dapat digambarkan dengan intensitas atau tingkat penggunaan teknologi tersebut.

Menurut Pratama (2009), penerimaan pengguna atau pemakai teknologi informasi menjadi bagian dari riset dari penggunaan teknologi informasi, sebab sebelum digunakan dan diketahui kesuksesannya, terlebih dahulu dipastikan tentang penerimaan atau penolakan atas penggunaan teknologi informasi tersebut. Penerimaan pengguna teknologi informasi merupakan faktor penting dalam penggunaan dan pemanfaatan sistem informasi yang dikembangkan. Penerimaan pengguna teknologi informasi sangat erat kaitannya dengan variasi permasalahan pengguna dan potensi imbalan yang diterima jika teknologi informasi diaplikasikan dalam aktivitas pengguna kaitannya dengan aktivitas perpajakan (Pratama, 2008).

Pengguna yang dimaksud dalam penelitian ini adalah Wajib Pajak Badan dan teknologi informasi yang dimaksud adalah *e-filing*. Pengertian yang dimaksud dalam penelitian ini adalah perilaku penerimaan Wajib Pajak Badan terhadap penggunaan *e-filing*.

Model *Technology Acceptance Model* (TAM) awalnya dikenalkan oleh Davis (1989) yang dikembangkan dari *Theory Resoned Action* (TRA) dan *Theory Planned Behaviour* (TPB). Penelitian ini menggunakan model kesuksesan

*Technology Acceptance Model* (TAM) yang dikembangkan oleh DeLone dan McLean. Mereka menemukan bahwa kesuksesan sebuah sistem informasi dapat direpresentasikan oleh karakteristik kualitatif dari sistem informasi itu sendiri (*system quality*), kualitas dari output dari sistem informasi (*information quality*), konsumsi terhadap output (*use*), respon pengguna terhadap sistem informasi (*user satisfaction*), pengaruh sistem informasi terhadap kebiasaan pengguna (*individual impact*), dan pengaruhnya terhadap kinerja organisasi (*organizational impact*).

Menurut Shannon dan Weaver dalam DeLone dan McLean (2003), asumsi dasar model multidimensional kesuksesan sistem informasi dapat dijelaskan dalam tiga level yang berbeda yaitu tingkat teknis, semantik, dan keefektifan sistem. Tingkat teknis dari komunikasi sebagai keakuratan dan keefisienan sistem komunikasi yang menghasilkan suatu informasi. Tingkat semantik merupakan kesuksesan informasi dalam menyampaikan maksud atau arti yang diharapkan. Tingkat keefektifan merupakan efek informasi pada penerima. Dalam model kesuksesan DeLone dan McLean, kualitas sistem mengukur kesuksesan teknis, kualitas informasi mengukur kesuksesan semantik, dan penggunaan sistem, kepuasan pengguna, *individual impact* dan *organizational impact* mengukur kesuksesan keefektifan.

DeLone dan McLean (1992) dalam Livari (2005) mengasumsikan bahwa kualitas sistem dan kualitas informasi, secara individual dan bersama-sama, mempengaruhi kepuasan pengguna dan penggunaannya. Kualitas sistem informasi dan kualitas informasi dalam penelitian ini dilihat dari sudut pandang persepsi pengguna (*user*). Penggunaan dan kepuasan pengguna menjadi timbal balik saling

terkait, dan dianggap langsung memiliki dampak individu, yang kemudian dampak individu ini mempengaruhi organisasi. Dengan kata lain, sistem informasi yang berkualitas yang memenuhi keandalan akan dapat memuaskan pengguna sistem informasi dan mengoptimalkan kinerja pengguna dan organisasinya sehingga perilaku pengguna akan mendukung teknologi tersebut.

Kualitas sistem dapat diartikan bahwa karakteristik kualitas yang diinginkan pengguna dari sistem informasi itu sendiri. Kualitas sistem ini juga berarti kombinasi *hardware* dan *software* dalam sistem informasi (DeLone dan McLean, 1992). Menurut Bailey-Pearson (1983) dalam Livari (2005) instrumen kualitas sistem dapat berasal dari kemudahan akses, fleksibilitas dari sistem, integrasi sistem dan waktu respon. Semakin tinggi kualitas sistem yang dianggap oleh pengguna, semakin puas mereka dengan sistem tersebut. Jika pengguna puas akan sistem tersebut maka akan menyebabkan pemakaian kembali. Pemakaian kembali yang dilakukan secara berulang-ulang akan meningkatkan intensitas penggunaan sistem tersebut.

Dalam model kesuksesan DeLone dan McLean (1992), kualitas informasi dapat mempengaruhi penggunaan dan kepuasan pengguna sistem. Jika output dari sistem *e-filling* berkualitas maka akan meningkatkan kepuasan dan kinerja individu yang berdampak pada kepuasan dan kinerja organisasi. Kegunaan *output* sistem yang baik akan meningkatkan intensitas penggunaan sistem oleh pengguna. Intensitas penggunaan sistem yang tinggi dapat diartikan bahwa pemakaian sistem tersebut sangat bermanfaat bagi pengguna dan pengguna merasa puas atas sistem tersebut.

Kepuasan pengguna dapat didefinisikan sebagai keselarasan antara harapan seseorang dengan hasil yang diperoleh dari sistem yang dikembangkan (Meiranto dalam Pratama, 2008). Kepuasan pengguna ini dapat dilihat dari seberapa jauh pengguna percaya pada saat informasi yang disediakan untuk memenuhi kebutuhan informasi yang mereka perlukan (Seddon dan Kiew, 1994). Kepuasan pengguna seringkali digunakan sebagai ukuran pengganti dari efektivitas sistem informasi (Shannon dan Weaver dalam DeLone dan McLean (1992). Jika pengguna sistem informasi percaya bahwa kualitas sistem dan kualitas informasi yang dihasilkan dari sistem yang digunakan adalah baik, mereka akan puas menggunakan sistem tersebut. Kepuasan pengguna sistem ini juga dapat berpengaruh terhadap *individual impact*. Jika pengguna sering memakai sistem informasi maka semakin banyak tingkat pembelajaran (*degree of learning*) yang didapat dari sistem informasi (Mc Gill et al. dalam Dody dan Zulaikha, 2007) . Menurut Dody dan Zulaikha (2007), peningkatan derajat pembelajaran ini merupakan salah satu indikator bahwa terdapat pengaruh keberadaan sistem terhadap kualitas pengguna (*individual impact*).

Menurut DeLone dan McLean (1992) dalam Livari (2005), *Individual impact* merupakan suatu indikasi bahwa sistem informasi telah memberikan pengguna lebih memahami konteks keputusan, telah memperbaiki keputusan produktivitas, telah menghasilkan perubahan dalam aktivitas pengguna, atau telah mengubah keputusan persepsi mengenai pentingnya atau kegunaan dari sistem informasi. Menurut Dody dan Zulaikha (2007), keberadaan sistem informasi baru akan menjadi stimulus bagi individu dalam organisasi untuk bekerja dengan baik.

Dampak individu ini secara kolektif dapat berakibat pada kinerja organisasional (*organizational impact*).

Dampak organisasional ini terlihat dari distribusi informasi yang lebih cepat. Jika sistem informasi yang diterapkan baik dari segi kualitas sistem maupun kualitas informasi yang dihasilkan maka dapat menurunkan biaya distribusi informasi melalui penyederhanaan struktur organisasi (Malone dalam Dody dan Zulaikha, 2007). Distribusi informasi yang lebih baik dapat mempermudah dalam proses pengambilan keputusan yang cepat dan tepat.

#### **2.1.9 Variabel – Variabel Penelitian**

Variabel-variabel dalam penelitian sesuai dengan model kesuksesan sistem informasi DeLone dan McLean (1992) meliputi kualitas sistem (*system quality*), kualitas informasi (*information quality*), *use*, kepuasan pengguna (*user satisfaction*), dampak individual (*individual impact*), dan dampak organisasional (*organizational impact*). Berikut ini merupakan penjelasan dari masing-masing variabel.

##### **2.1.9.1 Kualitas Sistem (*System Quality*)**

Kualitas sistem biasanya berfokus pada karakteristik kinerja sistem. Menurut DeLone dan McLean dalam Livari (2005) kualitas sistem merupakan sistem ciri karakteristik kualitas yang diinginkan dari sistem informasi itu sendiri, dan kualitas informasi yang diinginkan informasi karakteristik produk. Kualitas sistem ini juga berarti kombinasi *hardware* dan *software* dalam sistem informasi (DeLone dan McLean, 1992). Kualitas sistem dalam sistem informasi di Direktorat Jenderal Pajak menyangkut keterkaitan fitur dalam sistem termasuk

performa sistem dan *user interface*. Menurut Shannon dan Weaver dalam DeLone dan McLean (2003), Kualitas suatu sistem informasi mengukur kesuksesan secara teknik. Level teknikal komunikasi diartikan sebagai keakuratan dan keefisienan sistem komunikasi yang menghasilkan informasi.

Kualitas sistem memerlukan indikator untuk dapat mengukur seberapa besar kualitas dari sistem *e-filling* tersebut. Indikator diperlukan karena kualitas sistem merupakan variabel laten yang tidak dapat diukur secara langsung. Indikator kualitas sistem diwujudkan dalam seperangkat pertanyaan kualitas sistem yang dapat diukur melalui beberapa indikator sebagai berikut.

#### **1. *Ease of use* (Kemudahan Penggunaan)**

Suatu sistem informasi dapat dikatakan berkualitas jika sistem tersebut dirancang untuk memenuhi kepuasan pengguna melalui kemudahan dalam menggunakan sistem informasi tersebut. Davis (1989) mengungkapkan kemudahan yang dipersepsikan adalah tingkatan dimana seseorang percaya bahwa penggunaan suatu sistem tertentu dapat menjadikan orang tersebut bebas dari usaha (*free of effort*). Bebas dari usaha yang dimaksudkan adalah bahwa saat seseorang menggunakan sistem, ia hanya memerlukan sedikit waktu untuk mempelajari sistem tersebut karena sistem tersebut sederhana, tidak rumit, dan mudah dipahami, sudah dikenal (*familiar*). Kemudahan penggunaan dalam konteks ini bukan saja kemudahan untuk mempelajari dan menggunakan suatu sistem tetapi juga mengacu pada kemudahan dalam melakukan suatu pekerjaan atau tugas dimana pemakaian suatu sistem akan semakin memudahkan seseorang dalam bekerja dibanding mengerjakan

secara manual (Pratama, 2008). Pengguna sistem informasi mempercayai bahwa sistem informasi yang lebih fleksibel, mudah dipahami dan mudah pengoperasiannya sebagai karakteristik kemudahan penggunaan.

## **2. *Response Time* (Kecepatan Akses)**

Kecepatan akses merupakan salah satu indikator kualitas sistem informasi. Jika akses sistem informasi memiliki kecepatan yang optimal maka layak dikatakan bahwa sistem informasi yang diterapkan memiliki kualitas yang baik. Kecepatan akses akan meningkatkan kepuasan pengguna dalam menggunakan sistem informasi. *Response time* ini juga dapat dilihat dari kecepatan Direktorat Jenderal Pajak (DJP) dalam mengkonfirmasi atas data-data yang telah dikirimkan oleh Wajib Pajak dalam melaporkan Surat Pemberitahuan (SPT).

## **3. *Reliability* (Keandalan Sistem)**

Sistem informasi yang berkualitas adalah sistem informasi yang dapat diandalkan. Jika sistem tersebut dapat diandalkan maka sistem informasi tersebut layak digunakan. Keandalan sistem informasi dalam konteks ini adalah ketahanan sistem informasi dari kerusakan dan kesalahan. Keandalan sistem informasi ini juga dapat dilihat dari sistem informasi yang melayani kebutuhan pengguna tanpa adanya masalah yang dapat mengganggu kenyamanan pengguna dalam menggunakan sistem informasi, kaitannya dengan sistem *e-filing*.

#### 4. *Flexibility* (fleksibilitas)

Fleksibilitas suatu sistem informasi menunjukkan bahwa sistem informasi yang diterapkan tersebut memiliki kualitas yang baik. Fleksibilitas yang dimaksud adalah kemampuan sistem informasi dalam melakukan perubahan-perubahan kaitannya dengan memenuhi kebutuhan pengguna. Pengguna akan merasa lebih puas menggunakan suatu sistem informasi jika sistem tersebut fleksibel dalam memenuhi kebutuhan pengguna.

#### 5. *Security* (keamanan)

Suatu sistem informasi dapat dikatakan baik jika keamanan sistem tersebut dapat diandalkan. Keamanan sistem ini dapat dilihat melalui data pengguna yang aman disimpan oleh suatu sistem informasi. Data pengguna ini harus terjaga kerahasiaannya dengan cara data disimpan oleh sistem informasi sehingga pihak lain tidak dapat mengakses data pengguna secara bebas (Ratih, 2009). Jika data pengguna dapat disimpan secara aman maka akan memperkecil kesempatan pihak lain untuk menyalahgunakan data pengguna sistem informasi. Dalam sistem *e-filing* ini aspek keamanan juga dapat dilihat dari tersedianya *username* dan *password* bagi Wajib Pajak yang telah mendaftarkan diri untuk dapat melakukan pelaporan Surat pemberitahuan (SPT) secara *online*. *Digital certificate* juga dapat digunakan sebagai proteksi data Surat Pemberitahuan (SPT) dalam bentuk *encryption* (pengacakan) sehingga hanya dapat dibaca oleh sistem tertentu.

### 2.1.9.2 Kualitas Informasi (*Information Quality*)

Kualitas informasi berfokus pada informasi yang dihasilkan oleh sistem informasi. Kriteria yang dapat digunakan untuk menilai kualitas informasi antara lain adalah kelengkapan, keakuratan, ketepatan waktu, ketersediaan, relevansi, konsistensi, dan *data entry*. Menurut Shannon dan Weaver dalam DeLone dan McLean (2003), Kualitas informasi dalam suatu sistem informasi menunjukkan sebagai kesuksesan semantik. Level semantik ini merupakan kesuksesan informasi dalam menyampaikan maksud atau arti yang diharapkan. Kualitas informasi juga berarti menentukan kesuksesan desain dari suatu *website*. Hal ini berarti bahwa jika suatu desain dari sebuah *website* mudah dipahami oleh pengguna maka sistem informasi tersebut dapat dikatakan sukses (Ratih, 2009).

Sistem informasi memerlukan beberapa indikator untuk mengukur kualitas informasi yang dihasilkan kaitannya dengan sistem *e-filling* yang diterapkan oleh Direktorat Jenderal Pajak. Indikator diperlukan karena kualitas informasi merupakan variabel laten yang tidak dapat diukur secara langsung. Indikator kualitas informasi diwujudkan dalam seperangkat pertanyaan mengenai kualitas informasi *e-filling* dalam bentuk kuesioner. Berikut ini merupakan indikator-indikator dari kualitas informasi sistem *e-filling*.

#### 1. *Completeness* (Kelengkapan)

Suatu informasi yang dihasilkan oleh sistem informasi dapat dikatakan berkualitas jika informasi yang dihasilkan lengkap. Informasi yang lengkap ini sangat dibutuhkan oleh pengguna dalam pengambilan keputusan. Informasi yang lengkap ini mencakup seluruh informasi yang dibutuhkan oleh pengguna

dalam menggunakan sistem informasi tersebut. Jika informasi yang tersedia dalam sistem informasi lengkap maka akan memuaskan pengguna. Pengguna mungkin akan menggunakan sistem informasi tersebut secara berkala setelah merasa puas terhadap sistem informasi tersebut.

## **2. *Relevance* (Relevan)**

Kualitas informasi suatu sistem informasi dikatakan baik jika relevan terhadap kebutuhan pengguna atau dengan kata lain informasi tersebut mempunyai manfaat untuk penggunanya. Relevansi informasi untuk tiap-tiap pengguna satu dengan yang lainnya berbeda sesuai dengan kebutuhan. Relevansi dikaitkan dengan sistem *e-filing* itu sendiri adalah informasi yang dihasilkan sistem *e-filing* sesuai dengan kebutuhan Wajib Pajak.

## **3. *Accurate* (Akurat)**

Menurut DeLone dan McLean (1992), informasi yang dihasilkan oleh sistem informasi harus akurat karena sangat berperan bagi pengambilan keputusan penggunanya. Informasi yang akurat berarti harus bebas dari kesalahan-kesalahan dan tidak bias atau menyesatkan. Akurat juga berarti informasi harus jelas mencerminkan maksud informasi yang disediakan oleh sistem informasi. Informasi harus akurat karena dari sumber informasi sampai ke penerima informasi kemungkinan banyak terjadi gangguan (*noise*) yang dapat merubah atau merusak informasi tersebut.

## **4. *Timeliness* (Ketepatan Waktu)**

Informasi yang datang pada penerima tidak boleh terlambat, informasi yang sudah usang tidak akan mempunyai nilai lagi, karena informasi

merupakan landasan didalam pengambilan keputusan. Jika pengambilan keputusan terlambat, maka dapat berakibat fatal untuk organisasi sebagai pengguna suatu sistem informasi tersebut. Oleh karena itu dapat dikatakan bahwa kualitas informasi yang dihasilkan sistem informasi baik jika informasi yang dihasilkan tepat waktu.

### **5. *Format (Penyajian informasi)***

Format sistem *e-filling* yang memudahkan pengguna untuk memahami informasi yang disediakan oleh sistem informasi mencerminkan kualitas informasi yang baik. Jika penyajian informasi disajikan dalam bentuk yang tepat maka informasi yang dihasilkan dianggap berkualitas sehingga memudahkan pengguna untuk memahami informasi yang dihasilkan oleh suatu sistem informasi. Menurut Ratih (2009), format informasi mengacu kepada bagaimana informasi dipresentasikan kepada pengguna. Dua komponen dari format informasi adalah bentuk dasar dan konteks dari interpretasinya dimana kadang-kadang dipandang sebagai *frame*. Bentuk dasar format merupakan bentuk penyajian *website* sebagai suatu bentuk sistem informasi, sedangkan konteks interpretasi sistem informasi mempengaruhi pandangan pengguna dan hal ini sering menyebabkan kesalahpahaman.

#### **2.1.9.3 *Use***

Penggunaan sistem merupakan perilaku yang tepat untuk mengukur kesuksesan suatu sistem informasi yang diterapkan oleh suatu organisasi (Seddon dan Kiew, 1994). Penggunaan sistem informasi ini memperlihatkan keputusan

penggunaan sistem informasi oleh pengguna dalam menyelesaikan tugas pengguna (Davis, 1989). Dalam model kesuksesan DeLone dan McLean diasumsikan bahwa kualitas sistem informasi dan kualitas informasi yang dihasilkan dapat mempengaruhi penggunaan sistem informasi. Jika kualitas sistem dan kualitas informasi yang dihasilkan sistem semakin baik maka kepuasan pengguna akan cenderung meningkat sehingga intensitas penggunaan sistem juga akan semakin meningkat. Menurut Seddon (1997), penggunaan sistem banyak digunakan untuk mengukur kesuksesan suatu sistem informasi. Variabel penggunaan sistem (*use*) biasanya digunakan untuk mengukur apakah fungsi suatu sistem informasi secara keseluruhan dapat digunakan untuk tujuan khusus. Hal ini terkait dengan tujuan khusus sistem *e-filling* yang dapat digunakan untuk melaporkan pajak secara *online* dan *realtime*.

Menurut DeLone dan McLean (2003), penggunaan sistem dapat diukur dari *website* yang dikunjungi oleh pengguna sistem informasi. Penggunaan sistem harus mendahului kepuasan pengguna dalam hal proses, tetapi pengalaman positif dengan penggunaan sistem akan mendorong kepuasan pengguna yang lebih besar dalam hal kausal. Demikian pula, peningkatan kepuasan pengguna akan mendorong untuk meningkatkan intensitas penggunaan sistem informasi.

Penggunaan sistem berhubungan dengan siapa yang menggunakan (*who use it*), tingkat penggunaan (*level of use*), sikap menerima dan menolak suatu sistem informasi. Penggunaan sistem ini juga terkait dengan penerapan penggunaan sistem informasi yang bersifat *mandatory* atau *voluntary* (Livari, 2005). Sistem *e-filling* itu sendiri merupakan suatu sistem informasi yang

bersifat *mandatory* atau diwajibkan penggunaannya oleh Pemerintah kaitannya dengan Direktorat Jenderal Pajak. Indikator yang dapat digunakan dalam mengukur penggunaan sistem adalah frekuensi penggunaan sistem *e-filing*.

#### **2.1.9.4 Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*)**

Menurut Seddon dan Kiew (1994), kepuasan pengguna adalah keseluruhan evaluasi dari pengalaman pengguna dalam menggunakan sistem informasi dan dampak potensial dari sistem informasi. *User satisfaction* dapat dihubungkan dengan persepsi manfaat (*usefulness*) dan sikap pengguna terhadap sistem informasi yang dipengaruhi oleh karakteristik personal. Kepuasan pengguna akan mempengaruhi niat untuk menggunakan sistem informasi dan penggunaan aktual.

Menurut Seddon dan Kiew (1994), kepuasan pengguna merupakan perasaan bersih dari senang atau tidak senang dalam menerima sistem informasi dari keseluruhan manfaat yang diharapkan seseorang dimana perasaan tersebut dihasilkan dari interaksi dengan sistem informasi. Tiap pengguna mempunyai seperangkat manfaat yang diharapkan atau aspirasi untuk sistem informasi. Hal tersebut dapat ditunjukkan dengan perluasan dimana sistem dapat memenuhi atau gagal memenuhi aspirasi, pengguna mungkin lebih atau kurang puas.

Menurut Livari (2005), sebuah sistem informasi yang dapat memenuhi kebutuhan pengguna akan meningkatkan kepuasan pengguna. Hal ini diwujudkan dengan kecenderungan peningkatan penggunaan sistem informasi tersebut. Sebaliknya, jika sistem informasi tidak dapat memenuhi kebutuhan pengguna maka kepuasan pengguna tidak akan meningkat dan penggunaan lebih lanjut akan dihindari. Kepuasan pengguna ini berhubungan dengan kesuksesan kualitas sistem

informasi dan kualitas informasi yang dihasilkan oleh sistem informasi. Keduanya diasumsikan dapat mempengaruhi kepuasan pengguna sistem informasi. Semakin baik kualitas sistem dan kualitas informasi yang dihasilkan maka kepuasan pengguna atas sistem informasi tersebut juga akan semakin meningkat. Sistem informasi dapat diandalkan apabila memiliki kualitas sistem dan kualitas informasi yang baik dan mampu memberikan kepuasan pada pemakainya. Kegagalan suatu sistem informasi mungkin karena ketidakmampuan suatu sistem memenuhi harapan pemakai (Meiranto dalam Pratama, 2008).

Kepuasan sering dipakai sebagai proksi akan kesuksesan sebuah sistem informasi (Pratama, 2008). Kesuksesan sebuah sistem informasi yang dapat mempengaruhi kepuasan pengguna dapat dilihat pada tingkat yang berbeda yaitu tingkat teknis, semantik, dan keefektifan sistem. Tingkat teknis dari komunikasi sebagai keakuratan dan keefisienan sistem komunikasi yang menghasilkan suatu informasi. Tingkat semantik merupakan kesuksesan informasi dalam menyampaikan maksud atau arti yang diharapkan. Tingkat keefektifan merupakan efek informasi pada penerima. Dalam model kesuksesan DeLone dan McLean, kualitas sistem mengukur kesuksesan teknis, kualitas informasi mengukur kesuksesan semantik, dan penggunaan sistem, kepuasan pengguna, individual impact dan organizational impact mengukur kesuksesan keefektifan.

Sistem informasi memerlukan beberapa indikator untuk mengukur kepuasan pengguna kaitannya dengan sistem *e-filing* yang diterapkan oleh Direktorat Jenderal Pajak. Indikator diperlukan karena kepuasan pengguna merupakan variabel laten yang tidak dapat diukur secara langsung. Indikator

kepuasan pengguna diukur melalui seperangkat pertanyaan mengenai kepuasan pengguna *e-filling* dalam bentuk kuesioner. Indikator-indikator yang digunakan dalam variabel kepuasan pengguna adalah sebagai berikut:

### **1. *Efficiency* (efisiensi)**

Kepuasan pengguna dapat tercapai jika sistem informasi membantu pekerjaan pengguna secara efisien. Keefisienan ini dapat dilihat dari sistem informasi yang dapat memberikan solusi terhadap pekerjaan pengguna kaitannya dengan aktivitas pelaporan pajak secara efisien. Suatu sistem informasi dapat dikatakan efisien jika suatu tujuan yang dimiliki pengguna dapat tercapai dengan melakukan hal yang tepat. Hal yang tepat ini kaitannya dengan penggunaan *e-filling* sebagai solusi atas aktivitas Wajib Pajak dalam melaporkan Surat Pemberitahuan (SPT) sehingga Wajib Pajak dapat dengan mudah melaporkan pajak dengan memperkecil beban administrasi pemrosesan pelaporan pajak.

### **2. *Effectiveness* (keefektivan)**

Keefektivan sistem informasi dalam memenuhi kebutuhan pengguna dapat meningkatkan kepuasan pengguna terhadap sistem informasi tersebut. Keefektivan sistem informasi ini dapat dilihat dari kebutuhan atau tujuan yang dimiliki pengguna dapat tercapai sesuai harapan atau target yang diinginkan. Dalam sistem *e-filling* ini, pengguna atau Wajib Pajak tetap dapat melaporkan pajak secara *online* dan *realtime*.

### **3. *Satisfaction* (kepuasan)**

Kepuasan pengguna dapat diukur melalui rasa puas yang dirasakan pengguna dalam menggunakan sistem *e-filling*. Rasa puas pengguna dapat ditimbulkan dari fitur-fitur yang disediakan sistem *e-filling* seperti kualitas dari sistem *e-filling* dan kualitas informasi yang dihasilkan oleh sistem *e-filling*. Rasa puas yang dirasakan pengguna mengindikasikan bahwa sistem informasi atau sistem *e-filling* berhasil memenuhi aspirasi atau kebutuhan pengguna kaitannya dengan Wajib Pajak.

### **4. *Proudness* (Kebanggaan Menggunakan Sistem)**

Kepuasan pengguna dalam sistem informasi dapat ditunjukkan dengan perilaku pengguna yang merasa bangga menggunakan sistem informasi tersebut. Semakin besar rasa bangga pengguna dalam menggunakan sistem informasi mengindikasikan kepuasan pengguna terhadap sistem informasi yang semakin tinggi. Kebanggaan menggunakan sistem informasi juga perlu dipertimbangkan dalam mengukur kepuasan pengguna dalam menggunakan sistem informasi. Hal ini dapat ditunjukkan dengan Wajib Pajak yang merasa bangga menggunakan *e-filling* diindikasikan merasakan kepuasan dalam menggunakan sistem *e-filling* tersebut.

#### **2.1.9.5 *Individual Impact***

*Individual impact* merupakan pengaruh keberadaan dan pemakaian sistem informasi terhadap kualitas kinerja pengguna secara individual. Menurut Dody dan Zulaikha (2007), *individual impact* merupakan pengaruh dari keberadaan dan pemakaian sistem informasi terhadap kinerja, pengambilan keputusan, dan derajat

pembelajaran individu dalam organisasi. Dalam model DeLone dan McLean (1992) mengartikan dampak individu sebagai "suatu indikasi bahwa sistem informasi telah memberikan pengguna lebih memahami konteks keputusan, telah meningkatkan produktivitas pembuatan keputusan, telah menghasilkan perubahan dalam aktivitas pengguna, atau telah mengubah persepsi pembuat keputusan mengenai pentingnya atau kegunaan dari sistem informasi ". Model ini juga mengasumsikan bahwa *individual impact* dipengaruhi oleh penggunaan sistem dan kepuasan pengguna atas sistem informasi.

Variabel *individual impact* diukur hanya dengan sebuah indikator yaitu persepsi pengguna atas pengaruh sistem terhadap kualitas kinerja individual pengguna (DeLone dan McLean, 2003).

#### **2.1.9.6 Organizational Impact**

Menurut Dody dan Zulaikha (2007), *organizational impact* merupakan pengaruh keberadaan dan pemakaian sistem informasi terhadap kualitas kinerja pengguna secara organisasi. Hal ini kaitannya dengan institusi yang menggunakan sistem informasi, termasuk di dalamnya produktivitas, efisiensi, dan efektivitas kinerja dari organisasi tersebut. Kinerja organisasi ini merupakan hasil dari kinerja individual secara kolektif.

Menurut model DeLone dan McLean (1992), *organizational impact* dipengaruhi oleh *individual impact*. *Organizational impact* dapat diukur dengan persepsi pengguna atas pengaruh sistem terhadap kualitas kinerja organisasi. Pengukuran *organizational impact* ini dipilih karena dampak dari sistem informasi dalam area yang sangat penting untuk seluruh jenis organisasi. Area-area ini

termasuk pengurangan biaya administrasi, peningkatan *image* organisasi, perbaikan operasi internal, dan kepuasan pelanggan.

#### **2.1.10 Penelitian Terdahulu**

Davis (1989) mengembangkan model *Technology Acceptance Model* (TAM) untuk meneliti faktor-faktor determinan dari penggunaan Teknologi Informasi oleh pengguna. Menurut Davis, penggunaan Teknologi Informasi dipengaruhi oleh minat (*intention*) pemanfaatan Teknologi Informasi. Dalam penelitian Davis, minat ini dipengaruhi oleh *perceived usefulness* dan *perceived ease of use*.

DeLone dan McLean (1992) melakukan studi yang mendalam mengenai kesuksesan sistem informasi menyatakan bahwa kesuksesan sistem informasi dipengaruhi oleh *perceived information quality* dan *perceived system quality* merupakan prediktor yang signifikan bagi *user satisfaction*. *User satisfaction* juga merupakan prediktor yang signifikan bagi *intended use* dan *perceived individual impact*.

Seddon dan Yip (1992) melakukan studi empiris dalam mengukur kepuasan pengguna (*user satisfaction*) secara langsung. Penelitian tersebut dilakukan terhadap sistem akuntansi berdasarkan komputerisasi. Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa pengukuran kepuasan pengguna (*user satisfaction*) berdasarkan faktor-faktor seperti kualitas informasi (*information quality*), kegunaan (*usefulness*), dan pengetahuan pengguna (*user knowledge*).

Studi empiris juga dilakukan oleh Seddon dan Kiew (1995) yang meneliti kesuksesan *Departmental Accounting System* (DAS). Hasil penelitian tersebut

menunjukkan bahwa kepuasan pengguna (*user satisfaction*) merupakan sebuah respon untuk tiga tipe aspirasi sebuah sistem informasi: kualitas informasi (*information quality*), kualitas sistem (*system quality*), kegunaan (*usefulness*). Hasil empiris juga menyediakan dukungan substansial untuk penggunaan *usefulness* sebagai sebuah pengukuran kesuksesan sistem informasi, dan dari pentingnya “*importance of the task*” dalam persepsi pengguna dari kegunaan sistem informasi.

Studi lain yang dilakukan Livari (2005) menunjukkan hasil bahwa *perceived information quality* dan *perceived system quality* merupakan prediktor yang signifikan bagi *user satisfaction*. Namun *perceived information quality* dan *perceived system quality* merupakan predictor yang tidak signifikan bagi *intended use* dan *user satisfaction* juga prediktor yang signifikan bagi *perceived individual impact*.

Studi mengenai aplikasi empiris model DeLone dan McLean dalam organisasi sektor swasta di Kuwait yang dilakukan oleh Subramanian (2005) menunjukkan hasil bahwa hanya terdapat asosiasi signifikan antara kualitas informasi (*information quality*) dan kepuasan pengguna (*user satisfaction*), antara penggunaan sistem (*use*) dan *individual impact*, kualitas informasi (*information quality*) dan kualitas sistem (*system quality*), dan antara kepuasan pengguna (*user satisfaction*) dan kualitas sistem (*system quality*).

Studi yang dilakukan Dody dan Zulaikha (2007) terhadap Sistem Informasi Manajemen berbasis Web (SIMAWEB) Fakultas Ekonomi UNDIP menunjukkan hasil bahwa intensitas penggunaan berpengaruh positif signifikan

terhadap *individual impact*. *Individual impact* berpengaruh positif signifikan terhadap *organizational impact*. Hasil juga menunjukkan bahwa *information quality* dan *system quality* tidak berpengaruh signifikan terhadap intensitas penggunaan dan *user satisfaction*.

Menurut Poelmans et al. (2008) yang melakukan penelitian terhadap penerimaan *e-learning systems* yang didukung oleh pengembangan terbaru *Compendium Platform*. Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa kualitas sistem (*system quality*) sangat memiliki dampak pada kemudahan penggunaan sistem (*ease of use*) dan memiliki pengaruh secara langsung terhadap intensitas penggunaan (*intention to use*). Efek kualitas informasi (*information quality*) pada intensitas dimediasi oleh *relative advantage*. *Relative advantage* ini digunakan sebagai alternatif untuk *usefulness* dan merupakan prediktor yang lebih baik dari intensitas penggunaan (*intention of usage*).

Penelitian tentang sistem *e-filing* juga telah dilakukan yaitu mengenai penerimaan Wajib Pajak terhadap penggunaan *e-filing* dengan menggunakan model *Technology Acceptance Model* (TAM) yang berbeda variabel. Studi yang dilakukan Wiyono (2008) terhadap para Wajib Pajak yang telah mencoba atau menggunakan *e-filing* di Indonesia menunjukkan hasil bahwa sikap penggunaan *e-filing* berpengaruh signifikan terhadap minat perilaku penggunaan *e-filing*. Kerumitan berpengaruh signifikan terhadap penggunaan senyatanya, sedangkan kerumitan tidak berpengaruh signifikan terhadap persepsi kegunaan. Pengalaman tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap persepsi kegunaan maupun minat perilaku. Jenis kelamin hanya berpengaruh signifikan pada persepsi kemudahan.

Persepsi kemudahan berpengaruh signifikan terhadap sikap dan persepsi kegunaan. Sedangkan persepsi kegunaan terhadap penggunaan actual tidak signifikan pada tingkat kepercayaan. Persepsi kegunaan berpengaruh signifikan pada tingkat kepercayaan 90% terhadap sikap Wajib Pajak. Persepsi kegunaan berpengaruh signifikan terhadap minat perilaku Wajib Pajak. Sedangkan minat perilaku, persepsi kegunaan, dan kesukarelaan tidak berpengaruh signifikan terhadap penggunaan *e-filing*.

Ratih (2009) juga melakukan studi empiris terhadap penerimaan Wajib Pajak dalam menggunakan *e-filing*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *perceived usefulness, perceived ease of use, complexity, voluntaries* berpengaruh positif terhadap minat pengguna *e-filing*. Sedangkan *experience, attitude, security and privacy, design and content, speed* berpengaruh negatif terhadap minat pengguna *e-filing*.

Penelitian-penelitian terdahulu di atas menunjukkan adanya perbedaan hasil penelitian mengenai *Technology Acceptance Model (TAM)* yang dikembangkan oleh DeLone dan McLean. Perbedaan objek dan variabel penelitian juga terdapat pada penelitian mengenai sistem *e-filing*. Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan untuk membuktikan hasil yang diberikan oleh peneliti terdahulu.

## **2.2 Kerangka Pemikiran Teoritis dan Pengembangan Hipotesis**

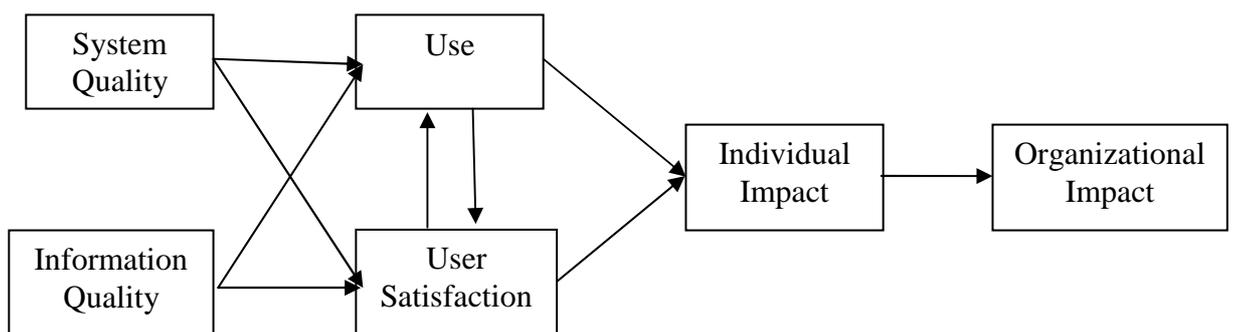
Rerangka pemikiran teoritis dalam penelitian ini adalah tentang analisis perilaku penerimaan Wajib Pajak terhadap penggunaan *e-filing*. Gambar 2.1

menyajikan rerangka pemikiran teoritis untuk pengembangan hipotesis pada penelitian ini.

Variabel penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah variabel eksogen, yaitu kualitas sistem *e-filling* (*system quality*) dan kualitas informasi yang dihasilkan oleh sistem *e-filling* (*information quality*). Sedangkan variabel endogen dalam penelitian ini terdiri atas kepuasan pengguna sistem *e-filling* (*user satisfaction*), *individual impact*, dan *organizational impact*.

**Gambar 2.1**

***Technology Acceptance Model (TAM) menurut DeLone dan McLean (1992)***



Sumber: DeLone dan McLean (1992)

Berdasarkan landasan teori dan kerangka pemikiran maka hipotesis yang dapat diusulkan adalah :

### **2.2.1 Pengaruh Kualitas Informasi *E-Filling* terhadap Kepuasan Pengguna**

Menurut penelitian DeLone dan McLean (1992), kualitas informasi (*information quality*) suatu sistem dapat mempengaruhi kepuasan pengguna (*user satisfaction*). Hal tersebut juga sesuai dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Subramanian (2005). Livari (2005) mengungkapkan hal yang serupa bahwa

kualitas informasi (*information quality*) mempengaruhi kepuasan pengguna (*user satisfaction*).

Seddon dan Kiew (1995) menunjukkan hasil penelitian yang serupa bahwa kepuasan pengguna (*user satisfaction*) dipengaruhi oleh kualitas informasi (*information quality*). Hasil penelitian serupa juga dihasilkan Seddon dan Yip (1992) yang menunjukkan bahwa kualitas informasi (*information quality*) dapat mempengaruhi kepuasan pengguna (*user satisfaction*). Hasil yang berbeda diungkapkan oleh Dody dan Zulaikha (2007) bahwa kualitas informasi (*information quality*) tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*).

Kualitas informasi yang dihasilkan suatu sistem informasi dapat mempengaruhi kepuasan pengguna. Jika kualitas informasi yang dihasilkan sistem *e-filling* itu baik dan akurat maka akan memuaskan pengguna *e-filling* tersebut. Berdasarkan uraian di atas maka hipotesis yang dapat diambil adalah :

H1 : Kualitas informasi (*information quality*) berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna sistem *e-filling* (*user satisfaction*)

### **2.2.2 Pengaruh Kualitas Sistem *E-filling* terhadap Kepuasan Pengguna**

DeLone dan McLean (1992) menemukan bahwa kualitas sistem (*system quality*) dapat mempengaruhi kepuasan pengguna (*user satisfaction*). Seddon dan Kiew (1995) mengungkapkan hasil yang serupa bahwa kepuasan pengguna (*user satisfaction*) dapat dipengaruhi oleh kualitas sistem (*system quality*). Penelitian Livari (2005) juga menunjukkan hasil bahwa kualitas sistem (*system quality*) berpengaruh terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*). Hasil tersebut juga

sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Subramanian (2005). Namun penelitian Dody dan Zulaikha (2007) menunjukkan hasil yang berbeda bahwa kualitas sistem (*system quality*) tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*).

Kualitas sistem itu sendiri dianggap dapat mempengaruhi kepuasan pengguna. Semakin pengguna sistem menganggap bahwa kualitas sistem *e-filling* tersebut tinggi maka pengguna akan semakin puas terhadap sistem *e-filling* tersebut. Berdasarkan uraian di atas maka diajukan hipotesis penelitian sebagai berikut:

H2 : Kualitas sistem informasi (*system quality*) berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna sistem *e-filling* (*user satisfaction*)

### **2.2.3 Pengaruh Kualitas Informasi Sistem *E-filling* terhadap Penggunaan Sistem *E-filling***

Penelitian yang dilakukan DeLone dan McLean (2003) menunjukkan bahwa kualitas informasi memiliki dampak yang signifikan terhadap *use*. Menurut penelitian Subramanian (2005) menunjukkan bahwa adanya asosiasi yang signifikan antara kualitas informasi (*information quality*) dan penggunaan sistem (*use*). DeLone dan McLean (1992) juga menunjukkan hasil penelitian yang sama bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas informasi dan intensitas penggunaan. Penelitian Poelmans et al. (2008) mengungkapkan hal yang sedikit berbeda bahwa kualitas informasi (*information quality*) dapat mempengaruhi intensitas penggunaan (*intention of use*), tetapi harus dimediasi oleh *relative advantages*.

Menurut Livari (2005) kualitas informasi (*information quality*) yang dihasilkan sistem tidak berpengaruh secara signifikan terhadap intensitas penggunaan (*use*). Hasil yang sama juga ditunjukkan oleh penelitian Dody dan Zulaikha (2007) bahwa kualitas informasi (*information quality*) tidak berpengaruh secara signifikan terhadap intensitas penggunaan (*use*). Jika output sistem *e-filling* yang berupa informasi memiliki kualitas yang baik maka kepuasan pengguna akan mudah didapat. Kepuasan pengguna ini akan mendorong pengguna untuk menggunakan sistem *e-filling*. Jika pengguna merasa puas menggunakan sistem *e-filling*, maka akan timbul penggunaan sistem secara berulang-ulang di masa depan sehingga dapat meningkatkan intensitas penggunaan dari sistem *e-filling* tersebut. Oleh karena itu hipotesis yang dapat diambil adalah :

H3 : Kualitas informasi (*information quality*) berpengaruh positif terhadap penggunaan sistem *e-filling*

#### **2.2.4 Pengaruh Kualitas Sistem *E-filling* terhadap Penggunaan Sistem *E-filling***

Penelitian DeLone dan McLean tahun 1992 dan tahun 2003 mengungkapkan bahwa kualitas sistem (*system quality*) memiliki dampak yang signifikan terhadap *use*. Penelitian yang dilakukan oleh Poelman et al. (2008) menunjukkan bahwa kualitas sistem (*system quality*) mempengaruhi intensitas penggunaan (*intention of use*) dengan menggunakan aspek kemudahan penggunaan (*ease of use*) yang merupakan variabel yang terkandung dalam kualitas sistem (*system quality*).

Penelitian Livari (2005) mengungkapkan bahwa kualitas sistem (*system quality*) tidak berpengaruh secara signifikan terhadap intensitas penggunaan (*use*). Hasil yang sama ditunjukkan oleh penelitian Subramanian (2005) bahwa tidak ada asosiasi yang signifikan antara kualitas sistem (*system quality*) dan intensitas penggunaan (*intention of use*). Dody dan Zulaikha (2007) juga menunjukkan hasil yang serupa bahwa kualitas sistem (*system quality*) tidak berpengaruh secara signifikan terhadap intensitas penggunaan (*use*).

Kualitas sistem akan mempengaruhi penggunaan sistem *e-filling*. Jika kualitas sistem *e-filling* baik maka pengguna akan merasa nyaman menggunakan sistem *e-filling* tersebut sehingga berpotensi untuk menggunakan sistem *e-filling* tersebut dalam menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT). Berdasarkan uraian di atas dapat ditarik hipotesis bahwa :

H4 : Kualitas sistem (*system quality*) berpengaruh positif terhadap penggunaan sistem *e-filling*

### **2.2.5 Pengaruh Kepuasan Pengguna Sistem *E-filling* terhadap Penggunaan Sistem *E-filling***

Menurut DeLone dan McLean (1992), kepuasan pengguna (*user satisfaction*) merupakan prediktor yang signifikan terhadap intensitas penggunaan (*use*). Hasil yang sama juga ditunjukkan oleh penelitian Livari (2005) bahwa kepuasan pengguna (*user satisfaction*) memiliki hubungan yang signifikan terhadap intensitas pengguna (*use*). Namun hasil yang berbeda ditunjukkan oleh penelitian Subramanian (2005) bahwa tidak ada asosiasi yang signifikan antara kepuasan pengguna (*user satisfaction*) dan intensitas penggunaan (*use*). Dody dan

Zulaikha (2007) juga tidak menemukan hubungan yang positif antara kepuasan pengguna (*user satisfaction*) dan intensitas penggunaan (*use*).

Kepuasan pengguna akan mempengaruhi penggunaan sistem *e-filling*. Jika pengguna merasa puas atas sistem *e-filling* maka penggunaan sistem oleh *user* akan tercapai. Jika penggunaan sistem tersebut memiliki kemampuan untuk memenuhi kebutuhan pengguna maka penggunaan sistem berpotensi akan dilakukan secara terus-menerus sehingga intensitas penggunaan (*use*) sistem *e-filling* tersebut dapat meningkat. Oleh karena itu hipotesis yang dapat diambil adalah :

H5 : Kepuasan pengguna (*user satisfaction*) berpengaruh positif terhadap penggunaan (*use*) sistem *e-filling*

### **2.3.6 Pengaruh Penggunaan Sistem *E-filling* terhadap Kepuasan Pengguna**

Menurut asumsi DeLone dan McLean (1992), pengalaman positif dari penggunaan sistem akan mendorong rasa puas dari pengguna. Sebagai alternatif, mereka mengidentifikasi teori disonansi yang dilakukan Fishbein dan Ajzen (1975), yang mengemukakan bahwa penggunaan sistem informasi mendorong kepuasan pengguna. Jika penggunaan sistem tidak dapat memenuhi kebutuhan pengguna, maka kepuasan pengguna tidak akan meningkat dan penggunaan di masa yang akan datang tidak akan terwujud. Menurut Livari (2005), penggunaan sistem hampir merupakan prediktor yang signifikan bagi kepuasan pengguna. Dalam sistem *e-filling*, pengguna akan dapat merasakan kepuasan jika telah menggunakan sistem *e-filling* terlebih dahulu karena sistem *e-filling* digunakan oleh Wajib Badan berdasarkan peraturan Pemerintah. Oleh karena itu, hipotesis

yang dapat diambil dari uraian di atas adalah :

H6 : Penggunaan sistem (*use*) berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*)

### **2.3.7 Pengaruh Penggunaan Sistem *E-filling* terhadap *Individual Impact***

Menurut penelitian DeLone dan McLean (1992), intensitas penggunaan (*use*) sistem berpengaruh secara signifikan terhadap *individual impact*. Hasil tersebut sama dengan penelitian Dody dan Zulaikha (2007) yang menunjukkan hubungan yang positif antara intensitas penggunaan (*use*) dan *individual impact*. Subramanian (2005) juga menunjukkan hasil bahwa terdapat asosiasi yang signifikan antara intensitas penggunaan (*intention of use*) dan *individual impact*. Namun penelitian Livari (2005) menunjukkan hasil bahwa tidak ada hubungan yang signifikan antara intensitas penggunaan (*intention of use*) sistem dan *individual impact*.

Jika tingkat penggunaan sistem *e-filling* oleh *user* tinggi maka derajat pembelajaran juga semakin tinggi. Peningkatan derajat pembelajaran ini akan mempengaruhi kualitas pengguna (*individual impact*). Oleh karena itu, hipotesis yang dapat diambil adalah :

H7 : Penggunaan sistem *e-filling* berpengaruh positif terhadap *individual impact*

### **2.3.8 Pengaruh Kepuasan Pengguna Sistem *E-filling* terhadap *Individual Impact***

Penelitian DeLone dan McLean (1992) menunjukkan bahwa kepuasan pengguna (*user satisfaction*) merupakan prediktor yang signifikan bagi *perceived*

*individual impact*. Hasil yang sama ditunjukkan oleh penelitian Livari (2005) bahwa *user satisfaction* juga prediktor yang signifikan bagi *perceived individual impact*. Namun hasil yang berbeda ditunjukkan oleh penelitian Subramanian (2005) bahwa tidak ada asosiasi yang positif antara kepuasan pengguna (*user satisfaction*) dan *individual impact*. Penelitian Dody dan Zulaikha (2007) juga menunjukkan hasil yang sama bahwa tidak ada hubungan yang signifikan antara kepuasan pengguna (*user satisfaction*) dan *individual impact*.

Kepuasan pengguna (*user satisfaction*) atas sistem *e-filling* yang dapat memenuhi kebutuhan pekerjaan atau membantu pekerjaan pengguna akan mempengaruhi kinerja individu dalam organisasi. Jika kepuasan pengguna tinggi maka *individual impact* yang terjadi juga semakin tinggi. Oleh karena itu, hipotesis yang dapat diambil adalah :

H8 : Kepuasan pengguna sistem *e-filling* (*user satisfaction*) berpengaruh positif terhadap *individual impact*

### **2.3.9 Pengaruh *Individual Impact* terhadap *Organizational Impact***

Menurut penelitian Dody dan Zulaikha (2007) bahwa ada hubungan yang signifikan antara *individual impact* dan *organizational impact*. *Individual impact* dapat mempengaruhi *organizational impact*. Jika kinerja individu baik maka akan meningkatkan kinerja organisasional yang merupakan satu kesatuan dengan kinerja individu. Hal ini menunjukkan bahwa kinerja individu yang baik secara kolektif akan meningkatkan kinerja organisasional. Berdasarkan uraian di atas, hipotesis yang dapat diambil adalah :

H9 : *Individual impact* berpengaruh positif terhadap *organizational impact*

## **BAB III**

### **METODOLOGI PENELITIAN**

#### **3.1 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel**

Variabel dalam penelitian ini diklasifikasikan ke dalam variabel eksogen dan endogen. Variabel eksogen terdiri atas kualitas sistem dan kualitas informasi, sedangkan variabel endogen terdiri atas penggunaan sistem informasi, kepuasan pengguna sistem informasi, individual impact, dan organizationl impact.

##### **3.1.1 Variabel Kualitas Sistem (*System Quality*)**

Kualitas sistem biasanya berfokus pada karakteristik kinerja sistem. Menurut DeLone dan McLean dalam Livari (2005) kualitas sistem merupakan sistem ciri karakteristik kualitas yang diinginkan dari sistem informasi itu sendiri, dan kualitas informasi yang diinginkan informasi karakteristik produk. Indikator yang digunakan meliputi kemudahan untuk digunakan (*ease of use*), kecepatan akses (*response time*), keandalan sistem (*reliability*), fleksibilitas sistem (*flexibility*), dan keamanan sistem (*security*). Persepsi responden terhadap indikator-indikator tersebut diukur dengan skala Likert 1-5.

##### **3.1.2 Variabel Kualitas Informasi (*Information Quality*)**

Kualitas informasi berfokus pada informasi yang dihasilkan oleh sistem informasi. Menurut Pitt dan Watson dalam Dody dan Zulaikha (2007), kualitas informasi merujuk pada output dari sistem informasi, menyangkut nilai, manfaat, relevansi, dan urgensi dari informasi yang dihasilkan. Kualitas informasi dalam suatu sistem informasi menunjukkan sebagai kesuksesan semantik. Variabel

kualitas informasi ini memerlukan indikator yang meliputi kelengkapan informasi (*completeness*), relevansi (*relevance*), keakuratan informasi (*accuracy*), ketepatanwaktuan (*timeliness*), penyajian informasi (*format*). Persepsi responden terhadap indikator kualitas informasi diukur dengan skala Likert 1-5.

### **3.1.3 Variabel Penggunaan Sistem (*Use*)**

Penggunaan sistem informasi ini memperlihatkan keputusan penggunaan sistem informasi oleh pengguna dalam menyelesaikan tugas pengguna. Penggunaan sistem berhubungan dengan siapa yang menggunakan (*who use it*), tingkat penggunaan (*level of use*), sikap menerima dan menolak suatu sistem informasi. Penggunaan sistem ini juga terkait dengan penerapan penggunaan sistem informasi yang bersifat *mandatory* atau *voluntary*. Variabel ini hanya diukur dengan satu indikator yaitu frekuensi penggunaan sistem *e-filling*. Persepsi responden terhadap indikator tersebut diukur dengan skala Likert 1-5.

### **3.1.4 Variabel Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*)**

Kepuasan pengguna adalah keseluruhan evaluasi dari pengalaman pengguna dalam menggunakan sistem informasi dan dampak potensial dari sistem informasi. *User satisfaction* dapat dihubungkan dengan persepsi manfaat (*usefulness*) dan sikap pengguna terhadap sistem informasi yang dipengaruhi oleh karakteristik personal. Kepuasan sering dipakai sebagai proksi akan kesuksesan sebuah sistem informasi. Variabel ini diukur dengan indikator McGill et al. (2003) yang terdiri atas efisiensi (*efficiency*), keefektivan (*effectiveness*), dan kebanggaan menggunakan sistem (*proudness*). Persepsi responden terhadap kepuasan pemakai diukur dengan skala Likert 1-5.

### **3.1.5 Variabel *Individual Impact***

*Individual impact* merupakan pengaruh keberadaan dan pemakaian sistem informasi terhadap kualitas kinerja pengguna secara individual. Variabel *individual impact* diukur hanya dengan sebuah indikator yaitu persepsi pengguna atas pengaruh sistem terhadap kualitas kinerja individual pengguna. Persepsi responden terhadap indikator *individual impact* diukur dengan skala Likert 1-5.

### **3.1.6 Variabel *Organizational Impact***

Menurut Dody dan Zulaikha (2007), *organizational impact* merupakan pengaruh keberadaan dan pemakaian sistem informasi terhadap kualitas kinerja pengguna secara organisasi. Hal ini kaitannya dengan institusi yang menggunakan sistem informasi, termasuk di dalamnya produktivitas, efisiensi, dan efektivitas kinerja. Variabel *organizational impact* diukur hanya dengan indikator persepsi pengguna atas pengaruh sistem terhadap kualitas kinerja organisasi. Persepsi responden terhadap indikator tersebut diukur dengan skala Likert 1-5.

## **3.2 Populasi dan Sampel**

Populasi dalam penelitian ini adalah para Wajib Pajak Badan di Semarang. Alasan penggunaan *setting* penelitian di Semarang adalah karena penelitian ini lebih berfokus terhadap perilaku penerimaan Wajib Pajak terhadap penggunaan *e-filling* dan ingin mengetahui keefektifan penggunaan *e-filling* di Kota Semarang. Sampel penelitian ini adalah para Wajib Pajak Badan yang menggunakan *e-filling* di wilayah Kota Semarang. Alasan memilih Wajib Pajak Badan sebagai responden dalam penelitian ini adalah karena Wajib Pajak yang

menggunakan *e-filling* masih sedikit.

Metode pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah secara non probabilitas yaitu *convenience sampling*. *Convenience sampling* merupakan metode pengambilan sampel yang dilakuakn dengan memilih sampel secara bebas sekehendak peneliti. metode pengambilan sampel ini dipilih untuk memudahkan pelaksanaan riset dengan alasan bahwa jumlah populasi yang diteliti tidak diketahui sehingga terdapat kebebasan untuk memilih sampel yang paling cepat dan murah.

### **3.3 Jenis dan Sumber Data**

Jenis data dalam penelitian ini adalah data primer yang merupakan data penelitian yang diperoleh langsung dari sumbernya (Sekaran,2003). Sumber data dalam penelitian ini adalah sumber eksternal, yaitu diperoleh dari kuesioner yang dijawab oleh responden Wajib Pajak Badan di Kota Semarang.

### **3.4 Metode Pengumpulan Data**

Pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan metode survey melalui kuesioner yang dikirimkan kepada responden. Sebelum dikirimkan kepada responden, dilakukan pretest atas kuesioner terlebih dahulu untuk meyakinkan bahwa kalimat yang ada dalam kuesioner mudah dipahami oleh responden. Setelah dilakukan *pretest*, kuesioner dikirimkan secara langsung ke perusahaan sebagai responden.

### **3.5 Metode Analisis**

Metode analisis berisi pengujian-pengujian data yang diperoleh dari hasil jawaban responden yang diterima, prosedur analisis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

#### **3.5.1 Uji Validitas**

Uji validitas dilakukan untuk mengetahui seberapa baik suatu instrumen mengukur konsep yang seharusnya diukur. Variabel-variabel yang akan diuji dalam penelitian ini ada 6 macam, yaitu kualitas sistem, kualitas informasi, penggunaan, kepuasan penggunaan, dampak individual, dan dampak organisasional. Variabel-variabel tersebut diukur dengan menggunakan instrumen yang telah digunakan oleh peneliti sebelumnya dengan tetap disesuaikan kondisi dan lingkungan sampel yang akan diuji.

Uji validitas ini menggunakan *confirmatory factor analysis (principal component dengan varimax rotation)*. Hair et al (1998) menyebutkan bahwa tingkat signifikansi yang perlu dipertimbangkan dalam penelitian apabila *loading factornya* lebih dari 0,4 dengan tingkat signifikansi secara praktek apabila *loading factornya* lebih dari 0,5.

#### **3.5.2 Uji Reliabilitas**

Pengujian ini dilakukan untuk mengetahui bahwa hasil pengukuran tetap konsisten apabila dilakukan dua kali atau lebih terhadap gejala yang sama dengan menggunakan alat ukur yang sama. Uji reliabilitas menunjukkan sejauh mana suatu alat ukur yang dapat memberikan hasil yang relatif sama apabila dilakukan pengukuran kembali pada subyek yang sama. Tingkat reliabilitas adalah

lebih besar dari 0,7 walaupun bukanlah suatu ukuran mati (Ferdinand, 2006). Nunnally (1967) mengemukakan bahwa suatu instrumen yang reliabel jika memiliki koefisien *cronbach alpha* di atas 0,60.

Uji reliabilitas dalam SEM dirumuskan oleh Ferdinand (2006) sebagai berikut :

$$\text{Construct Reliability} = \frac{(\sum \text{Std Loading}^2)}{(\sum \text{Std Loading}^2) + \sum \epsilon_j}$$

Keterangan :

$\sum$  standar *loading* diperoleh dari *standardize loading* untuk setiap indikator yang didapat dari hasil keterangan komputer

$\sum \epsilon_j$  merupakan *measurement error* dari setiap indikator

### 3.5.3 Statistik Deskriptif

Statistik deskriptif digunakan untuk memberikan gambaran umum relevan dengan responden dengan menggunakan tabel distribusi yang merincikan mengenai lama penggunaan *e-filling*, jenis usaha, jenis SPT yang dilaporkan melalui *e-filling*, variabel yang mendasari penggunaan *e-filling* akan digunakan tabel frekuensi distribusi absolut yang menunjukkan rata-rata, median, kisaran dan deviasi standar dimana diperoleh dari hasil jawaban responden yang diterima.

### 3.5.4 Uji Hipotesis

Pengujian hipotesis dalam penelitian ini akan dilakukan dengan menggunakan model persamaan struktural (SEM) dengan pertimbangan bahwa SEM memiliki kemampuan untuk menggabungkan *measurement model* dengan *structural model* secara simultan dan efisien bila dibandingkan dengan teknik multivariat lainnya (Hair, et al., 1998). Penggunaan model persamaan tersebut

dengan aplikasi *Analysis of Momen Structure* (AMOS 16) ini akan menghasilkan indikator-indikator yang mendukung apakah model yang diajukan adalah model yang *fit*.

Ferdinand (2006) menjelaskan bahwa *measurement model* atau model pengukuran ditujukan untuk mengkonfirmasi dimensi-dimensi yang dikembangkan pada sebuah faktor. *Structure model* adalah model mengenai struktur hubungan yang membentuk atau menjelaskan kausalitas antara faktor. Hair et al. (1998) mengemukakan tujuh langkah dalam permodelan yang digunakan seperti:

1. Mengembangkan model berdasarkan teori
2. Penggunaan diagram alur untuk menunjukkan hubungan kausalitas
3. Konversi diagram alur ke dalam serangkaian persamaan struktural dan spesifikasi model pengukuran
4. Pemilihan matriks input dan teknik estimasi atas model yang dibangun
5. Menilai problem identifikasi
6. Evaluasi model
7. Interpretasi dan modifikasi model

### Langkah Pertama : Mengembangkan Model Berdasarkan Teori

Pada dasarnya SEM adalah sebuah *confirmatory technique* yang dipergunakan untuk menguji hubungan kausalitas dimana perubahan satu variabel diasumsikan menghasilkan perubahan pada variabel lain. Kajian teoritis yang mendasari konstruk dan dimensi-dimensi yang akan diteliti dijelaskan dalam telaah teoritis dan ditunjukkan dalam model kerangka pemikiran teoritis.

Konstruk dan dimensi-dimensi yang akan diteliti dari model teoritis disajikan dalam tabel 3.1 berikut :

**Tabel 3.1**  
**Konstruk dan Dimensi Penelitian**

Konstruk Penelitian	Dimensi Konstruk
Kualitas Sistem	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mudah dan nyaman digunakan</li> <li>2. Mudah dipelajari (<i>user friendly</i>)</li> <li>3. Mudah untuk menjadi ahli</li> <li>4. Tidak menggunakan usaha yang ekstra</li> <li>5. Akses mudah, cepat dan nyaman</li> <li>6. Respon yang cepat</li> <li>7. Koneksi ke <i>server</i> lancar</li> <li>8. Layanan tanpa kesalahan</li> <li>9. Stabil dan tidak ada kerusakan</li> <li>10. Fleksibel</li> <li>11. Keamanan data yang terjamin</li> </ol>
Kualitas Informasi	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kelengkapan data</li> <li>2. Informasi yang relevan</li> <li>3. Informasi yang akurat</li> <li>4. Ketepatan waktu penyajian informasi</li> <li>5. Informasi yang <i>up to date</i></li> <li>6. Format yang mudah dipahami</li> <li>7. Format yang jelas</li> </ol>
Use (Penggunaan)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Intensitas penggunaan</li> <li>2. Potensi penggunaan sistem di masa yang akan datang</li> <li>3. Penggunaan sistem karena</li> </ol>

	membantu pekerjaan pengguna
Kepuasan Pengguna	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Sistem yang efisien dalam menyelesaikan tugas pengguna</li> <li>2. Efektivitas sistem dalam memenuhi kebutuhan pengguna</li> <li>3. Rasa puas terhadap pelayanan sistem</li> <li>4. Pengalaman yang menyenangkan dalam menggunakan sistem</li> <li>5. Rasa bangga menggunakan sistem</li> </ol>
Dampak Individual	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Peningkatan produktivitas pengguna</li> <li>2. Peningkatan kinerja pengguna</li> <li>3. Peningkatan keefektivan pengguna</li> </ol>
Dampak Organisasional	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Peningkatan kinerja organisasi</li> <li>2. Peningkatan produktivitas organisasi</li> <li>3. Peningkatan keefektivan organisasi</li> <li>4. Penghematan pengeluaran organisasi</li> </ol>

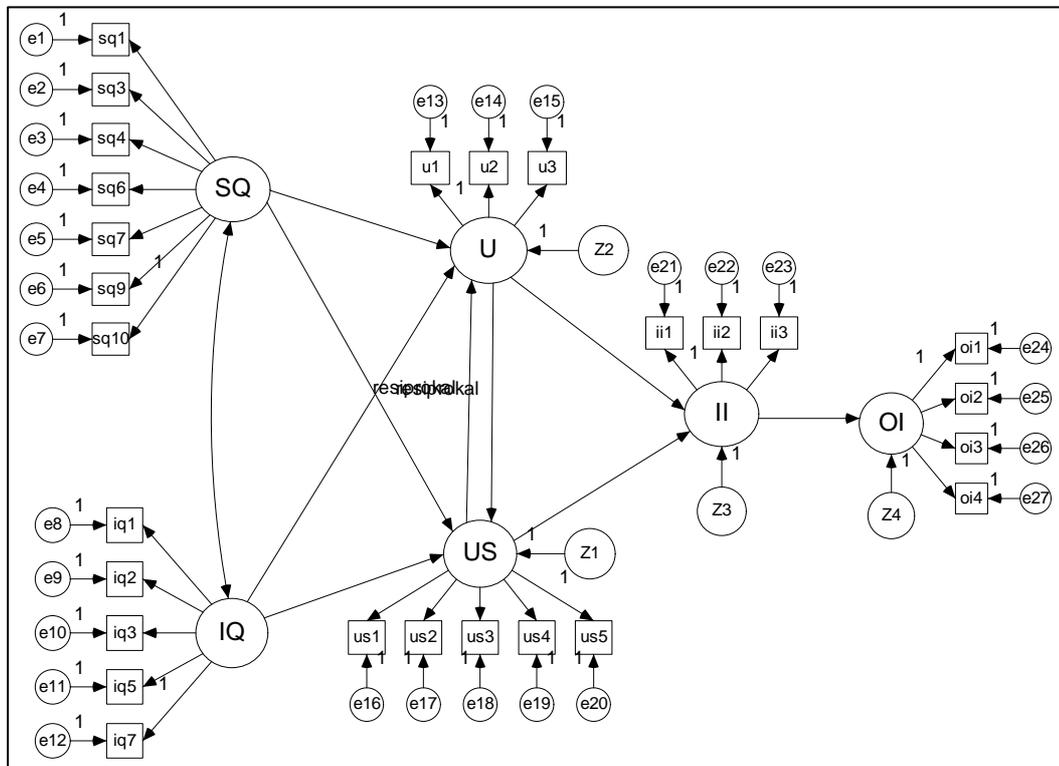
Sumber: data diolah

**Langkah Kedua** : Penggunaan Diagram Alur untuk Menunjukkan Hubungan Kausalitas

Model kerangka teoritis yang sudah dibangun selanjutnya ditransformasikan ke dalam bentuk diagram alur untuk menggambarkan hubungan kausalitas dari konstruk tersebut. Dalam penelitian ini, terdapat dua konstruk eksogen dan empat konstruk endogen. Diagram alur dapat dilihat pada gambar 3.1 berikut ini :

Gambar 3.1

## Model Diagram Alur Hubungan Kausalitas



Konstruk eksogen kualitas sistem dipostulasikan tidak memiliki pengaruh terhadap penggunaan sistem tetapi berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna. Konstruk eksogen kualitas informasi dipostulasikan berpengaruh positif terhadap penggunaan sistem dan kepuasan pengguna. Konstruk endogen penggunaan sistem dipengaruhi oleh kualitas sistem, kualitas informasi, dan kepuasan pengguna. Konstruk ini dipostulasikan berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna dan dampak individual. Konstruk endogen kepuasan pengguna dipengaruhi oleh kualitas sistem, kualitas informasi, dan penggunaan sistem. Konstruk ini dipostulasikan berpengaruh positif terhadap penggunaan sistem dan dampak individual. Konstruk dampak individual dipengaruhi oleh

penggunaan sistem dan kepuasan pengguna. Konstruk ini berdampak positif terhadap dampak organisasional. Konstruk endogen dampak organisasional dipengaruhi oleh dampak individual.

**Langkah Ketiga** : Konversi diagram alur ke dalam serangkaian persamaan struktural dan spesifikasi model pengukuran

Persamaan struktural dari model diagram alur di atas adalah sebagai berikut :

$$U = \beta_1 SQ + \beta_2 IQ + \beta_3 US + z_1$$

$$US = \beta_1 SQ + \beta_2 IQ + \beta_4 U + z_2$$

$$II = \beta_3 US + \beta_4 U + z_3$$

$$OI = \beta_5 II + z_4$$

Keterangan :

SQ = *System Quality* (kualitas sistem)

IQ = *Information Quality* (kualitas informasi)

U = *Use* (penggunaan sistem)

US = *User Satisfaction* (kepuasan pengguna)

II = *Individual Impact* (dampak individual)

OI = *Organizational Impact* (dampak organisasional)

Z = *disturbance term*

$\beta$  = *regression weight*

$\lambda$  = *loading factor*

Spesifikasi terhadap model pengukuran adalah seperti tabel 3.2 sebagai berikut :

**Tabel 3.2**  
**Konstruk dan Model Pengukuran**

<b>Konstruk</b>	<b>Model Pengukuran</b>
Kualitas sistem	$X_1 = \lambda_1 SQ + e1$ $X_2 = \lambda_2 SQ + e2$ $X_3 = \lambda_3 SQ + e3$ $X_4 = \lambda_4 SQ + e4$ $X_5 = \lambda_5 SQ + e5$ $X_6 = \lambda_6 SQ + e6$ $X_7 = \lambda_7 SQ + e7$ $X_8 = \lambda_8 SQ + e8$ $X_9 = \lambda_9 SQ + e9$ $X_{10} = \lambda_{10} SQ + e10$ $X_{11} = \lambda_{11} SQ + e11$
Kualitas informasi	$X_{12} = \lambda_{12} IQ + e12$ $X_{13} = \lambda_{13} IQ + e13$ $X_{14} = \lambda_{14} IQ + e14$ $X_{15} = \lambda_{15} IQ + e15$ $X_{16} = \lambda_{16} IQ + e16$ $X_{17} = \lambda_{17} IQ + e17$ $X_{18} = \lambda_{18} IQ + e18$
Use (penggunaan sistem)	$X_{19} = \lambda_{19} U + e19$ $X_{20} = \lambda_{20} U + e20$ $X^{21} = \lambda_{21} U + e21$
Kepuasan Pengguna	$X_{22} = \lambda_{22} US + e22$ $X_{23} = \lambda_{23} US + e23$ $X_{24} = \lambda_{24} US + e24$ $X_{25} = \lambda_{25} US + e25$ $X_{26} = \lambda_{26} US + e26$
Dampak Individual	$X_{27} = \lambda_{27} II + e27$ $X_{28} = \lambda_{28} II + e28$ $X_{29} = \lambda_{29} II + e29$
Dampak Organizational	$X_{30} = \lambda_{30} OI + e30$ $X_{31} = \lambda_{31} OI + e31$ $X_{32} = \lambda_{32} OI + e32$ $X_{33} = \lambda_{33} OI + e33$

Sumber: data diolah

**Langkah Keempat** : Pemilihan matriks input dan teknik estimasi atas model yang dibangun

Data masukan SEM berupa matrik varian-covarian atau matrik korelasi. Penelitian ini akan menguji kausalitas sehingga menggunakan matrik varian-covarians (Hair et al, 1998). Teknik estimasi yang akan digunakan adalah *maximum likelihood estimation method* yang terdapat dalam *software* program AMOS 16.0. estimation structural equation model dilakukan dengan analisis full model untuk melihat kesesuaian model dan hubungan kausalitas yang dibangun dalam model uji.

#### 1. *Confirmatory Factor Analysis*

Pengujian unidimensionalitas dari konstruk eksogen dan konstruk endogen digunakan teknik *confirmatory factor analysis*. Ferdinand (2006) memaparkan bahwa terdapat dua uji dasar dalam *confirmatory factor analysis*, yaitu uji kesesuaian model dan uji signifikansi bobot faktor. Penelitian ini hanya melakukan uji signifikansi bobot faktor yang dilakukan menggunakan dua tahap analisis yaitu :

- Nilai Lamda atau *Loading factor*

Nilai lamda yang dipersyaratkan adalah harus mencapai  $\geq 0,4$ . Jika nilai lamda atau *loading factor* lebih rendah dari  $\geq 0,4$  dipandang variabel tersebut tidak berdimensi sama dengan variabel lainnya untuk menjelaskan sebuah variabel laten.

- Bobot Faktor

Kekuatan dimensi-dimensi tersebut dalam membentuk faktor latennya dapat diketahui dengan menggunakan uji t terhadap *regression weight*. Jika *critical ratio* lebih besar dari 2,0 menunjukkan variable-variabel tersebut secara signifikan merupakan dimensi dari variabel laten yang dibentuk Ferdinand (2006).

## 2. *Structur Equation Model*

Setelah *measurement model* dianalisis melalui *confirmatory factor analysis* dan dilihat bahwa masing-masing variabel dapat digunakan untuk mendefinisikan sebuah konstruk laten, maka dilakukan analisis *full model* untuk melihat kesesuaian model dan hubungan kausalitas yang dibangun dalam model yang diuji. Adapun pengujian-pengujian ini dilakukan secara dua macam, yaitu:

- Uji kesesuaian model

Indeks kesesuaian model, *goodness of fit* yang digunakan disajikan dalam tabel 3.3 berikut.

**Tabel 3.3**  
**Kriteria *Goodness of Fit Index***

<i>Goodness of Fit Index</i>	<i>Cut off value</i>
$\chi^2$ ( <i>Chi-square</i> )	Diharapkan kecil
<i>Significanced Probability</i>	$\infty = df$
RMSEA	$\leq 0,08$
GFI	$\geq 0,90$
AGFI	$\geq 0,90$

CMIN/DF	$\leq 2,00$
TLI	$\geq 0,95$
CFI	$\geq 0,95$

Sumber: data diolah

Jika tingkat signifikansi terhadap *chi-square* yaitu  $p \geq 0,05$  maka model ini sesuai dengan data atau *fit* terhadap data yang tersedia.

- Uji kausalitas

Pengujian hipotesa mengenai kausalitas yang dikembangkan dalam model ini, dilakukan pengujian hipotesa nol yang menyatakan bahwa koefisien regresi antara hubungan adalah sama dengan nol guna menerima hipotesis alternatif yang menyatakan diterimanya kausalitas dalam model melalui uji t yang lazim dalam model regresi.

#### **Langkah Kelima :** Menilai problem identifikasi

Masalah identifikasi pada prinsipnya adalah mengenai masalah ketidakmampuan model yang dikembangkan menghasilkan estimasi yang unik. Beberapa indikasi masalah identifikasi yaitu : 1.) standar error yang besar untuk satu atau beberapa koefisien, 2.) adanya *varians error* yang negatif, 3.) korelasi yang tinggi antara koefisien. Jika setiap kali estimasi dilakukan muncul masalah identifikasi, maka sebaiknya model dipertimbangkan ulang dengan mengembangkan lebih banyak konstruk.

### **Langkah Keenam : Evaluasi model**

Pada tahap ini dilakukan pengujian terhadap kesesuaian model melalui telaah terhadap berbagai kriteria *goodness of fit*. Pertama adalah mengevaluasi asumsi SEM. Asumsi-asumsi yang harus dipenuhi antara lain :

a. Ukuran sampel

Besarnya ukuran sampel memiliki peran penting dalam interpretasi hasil SEM. Dengan model estimasi menggunakan *maximum likelihood* (ML) minimum diperlukan sampel 100. Ketika sampel dinaikkan di atas nilai 100, metode ML meningkat sensitivitasnya untuk mendeteksi perbedaan antar data. Begitu sampel menjadi besar (di atas 400 sampai 500), maka metode ML menjadi sangat sensitif dan selalu menghasilkan perbedaan secara signifikan sehingga ukuran *Goodness of fit* menjadi tidak baik (Ghozali,2008). Selanjutnya Ghozali merekomendasikan bahwa ukuran sampel antara 100 sampai 200 harus digunakan untuk metode estimasi ML.

b. Evaluasi atas terpenuhinya asumsi normal data

Normalitas univariat dan multivariat dievaluasi dengan menggunakan tabel yang dihasilkan pada penggunaan program AMOS 16. Dari pengujian dapat disimpulkan bahwa apakah ada bukti atau tidak kalau data yang digunakan mempunyai sebaran yang tidak normal. Dengan menggunakan kriteria nilai kritis (*critical ratio*) sebesar  $\pm 1,96$  pada tingkat signifikan 0,05 atau  $\pm 2,58$  pada tingkat signifikan 0,01 maka dapat dikatakan bahwa

tidak ada bukti kalau data yang digunakan mempunyai sebaran yang tidak normal.

c. Evaluasi atas munculnya *outliers, univariate outliers*

Evaluasi ini dapat dilakukan dengan menentukan nilai ambang batas yang akan dikategorikan sebagai *outliers*. Untuk sampel besar (di atas 80 observasi), pedoman evaluasi adalah bahwa nilai ambang batas dari dua score itu berada pada rentang tiga sampai dengan empat (Hair et al, 1998). Oleh karena itu, observasi yang mempunyai dua *score*  $\geq 3,00$  akan dikategorikan sebagai *outliers*. *Multivariate outliers* diuji dengan uji *mahalanobis distance* dalam table yang kemudian dibandingkan dengan nilai *chi-square*. Jika nilai *mahalanobis distance* lebih besar dari *chi-square* pada derajat bebas sebesar jumlah variabel berarti responden tersebut adalah *multivariate outliers* (Ferdinand, 2006).

d. Evaluasi atas *multicollinearity* dan *singularity*

Multikolinearitas dapat dideteksi dari determinan matriks kovarians. Determinan dari matriks kovarians sampel lebih besar dari nol (jauh dari nol) dapat disimpulkan tidak terjadi *multicollinearity* dan *singularity*, maka data layak digunakan.

e. Evaluasi atas kriteria *goodness of fit* (uji kesesuaian)

Ada beberapa kriteria yang dapat digunakan untuk melihat suatu model diterima atau ditolak, yaitu :

1. Kriteria *chi-square* ( $\chi^2$ ), digunakan untuk mengukur *overall fit*. Model yang baik atau memuaskan jika nilai  $\chi^2$  nya rendah. Semakin kecil nilai  $\chi^2$  maka dapat dikatakan model tersebut semakin baik.
2. Kriteria *significance probability*, digunakan untuk menguji tingkat signifikansi model
3. Kriteria *Root Mean Square Error of Approximation* (RMSEA). RMSEA merupakan ukuran atau indeks yang dapat digunakann untuk mencoba memperbaiki kecenderungan statistik *chi-square* menolak model dengan jumlah sampel yang besar. Nilai RMSEA antara 0.05 sampai 0,08 merupakan ukuran yang dapat diterima.
4. Kriteria *Goodness of Fit Index* (GFI), rentang nilai GFI berkisar antara 0 (*poor fit*) sampai dengan 1,0 (*perfect fit*). Nilai GFI yang mendekati 1 menunjukkan tingkat kesesuaian yang semakin baik.
5. Kriteria *Adjusted Goodness of Fit Index* (AGFI), adalah perluasan ari GFI dengan nilai yang disesuaikan dengan rasio derajat kebebasan (*degree of freedom*). AGFI yang diterima jika nilainya lebih besar atau sama dengan 0,90
6. Kriteria *The Minimum Sample Discrepancy Fancion* dibagi dengan *Degree of Freedom* (CMIN/DF). Indeks ini disebut juga  $\chi^2$  relatif karena merupakan nilai *chi-square statistic* dibagi dengan *degree of freedom*-nya. Nilai  $\chi^2$  relatif kurang dari 2,0 atau bahkan kadang

kurang dari 3,0 adalah indikasi dari *acceptable fit* antara model dan data.

7. *Tucker Lewis Index* (TLI), merupakan *incremental index* yang membandingkan sebuah model yang diuji dengan *baseline model*. Nilai yang direkomendasikan adalah  $\geq 0,90$  dan nilai yang mendekati 1 menunjukkan *very good fit*.
8. *Comparative Fit Index* (CFI), dengan besaran indeks 0-1. Semakin mendekati 1 menunjukkan tingkat *fit* yang semakin tinggi pula. Nilai yang direkomendasikan adalah  $CFI \geq 0,90$ .

Ringkasan batasan yang direkomendasikan bagi seluruh alat uji kesesuaian model telah disajikan pada tabel 3.2

f. Tahap akhir : Uji Reliabilitas

Evaluasi yang harus dilakukan adalah penilaian unidimensionalitas dan reliabilitas. Unidimensionalitas digunakan dalam menghitung reliabilitas dari model yang menunjukkan bahwa dalam sebuah model satu dimensi, indikator-indikator yang digunakan memiliki derajat kesesuaian yang baik. Sedangkan reliabilitas adalah ukuran konsistensi internal dari indikator-indikator konstruk, dengan menggunakan dua cara yaitu penerimaan yang direkomendasikan bagi *construct reliability* adalah minimum 0,7. Tingkat penerimaan tersebut bukan angka mati.

**Langkah Ketujuh :** Interpretasi dan modifikasi model

Modifikasi dilakukan dengan mengamati *standardize* residualis yang dihasilkan oleh model tersebut. Batas keamanan untuk jumlah residual adalah  $\pm 2,58$  dengan signifikansi 5% (Hair et al, 1998). Nilai residual  $\geq 2,58$  menunjukkan adanya *problem error* yang substansial untuk sepasang indikator.

## **BAB IV**

### **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Pembahasan pada bab IV ini merupakan hasil dari studi lapangan untuk memperoleh data dengan menggunakan kuesioner. Hal ini bertujuan untuk mengukur enam variabel yang ada dalam penelitian ini. Keenam variabel ini adalah *system quality*, *information quality*, *user satisfaction*, *use*, *individual impact*, dan *organizational impact*. Pada bagian awal terdapat gambaran umum responden, dilanjutkan dengan menganalisa data, deskripsi variabel, analisis faktor konfirmatori, pengujian hipotesis dan pembahasan uji hipotesis.

#### **4.1 Gambaran Umum Responden**

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh wajib pajak badan yang melakukan kegiatan usahanya di wilayah kota Semarang. Sampel yang digunakan adalah wajib pajak badan yang terdaftar sebagai pengguna *e-filing* di wilayah kota Semarang. Metode pengumpulan sampel dengan menggunakan kuesioner, baik dikirim langsung maupun dengan menggunakan pos (*mail survey*) dengan responden wajib pajak badan yang telah menggunakan *e-filing* sebagai sarana pelaporan pajak. Ketika kuesioner dikirim langsung ternyata beberapa perusahaan menolak untuk mengisi kuesioner terutama jenis perusahaan perbankan karena isi kuesioner menyangkut perpajakan yang dianggap sebagai rahasia perusahaan.

Perolehan data dilakukan pada tanggal 18 Maret 2010 sampai 15 Mei 2010. Pada tabel 4.1 dijelaskan bahwa kuesioner yang dikirim sebanyak 132 kuesioner. Kuesioner yang dikembalikan sebanyak 109 kuesioner. Kuesioner yang rusak atau tidak lengkap sebanyak 6 kuesioner. Jadi jumlah sampel pengamatan sebanyak 103 pengamatan yang terdiri dari . Banyaknya kuesioner yang tidak kembali disebabkan karena responden bersikap protektif terhadap hal-hal yang menyangkut tentang perpajakan seperti yang telah dijelaskan di atas.

**Tabel 4.1**  
**Distribusi Kuesioner Penelitian**

<b>Keterangan</b>	<b>Jumlah Kuesioner</b>
Jumlah kuesioner yang dikirim	132
Kuesioner yang kembali	109
Kuesioner yang tidak kembali	23
Kuesioner yang tidak lengkap	6
Sampel akhir pengamatan	103

Sumber: data diolah

Tabel 4.2 menyajikan informasi berupa data demografi responden meliputi jenis usaha, lama penggunaan, jenis Surat pemberitahuan (SPT) yang dilaporkan menggunakan *e-filling*, dan pertimbangan responden menggunakan sistem *e-filling*.

**Tabel 4.2**  
**Profil Responden**

	<b>Keterangan</b>	<b>Frequency</b>	<b>Percent</b>
Jenis Usaha	Manufaktur	14	13,6%
	Perbankan	0	0%
	Perdagangan dan Jasa	75	72,8%
	Lainnya	14	13,6%
Lama Penggunaan	< 1 Tahun	3	3%
	1-3 Tahun	60	58%
	> 3 Tahun	40	39%
Jenis SPT	PPh	55	53%
	PPN	0	0%

	PPh & PPN	48	47%
Pertimbangan	1	15	14,56%
	2	13	12,62%
	3	26	25,24%
	4	5	4,85%
	5	5	4,85%
	1 & 4	1	0,97%
	1 & 5	0	0%
	1, 4, & 5	2	1,94%
	2 & 4	2	1,94%
	2 & 5	1	0,97%
	2, 4, & 5	2	1,94%
	3 & 4	1	0,97%
	3 & 5	0	0%
	4 & 5	6	5,83%
	3, 4, & 5	24	23,30%

Sumber: data diolah

Berdasarkan data statistik frekuensi di atas, diketahui bahwa mayoritas jumlah sampel perusahaan berdasarkan perdagangan dan jasa sebanyak 72,8%. Sedangkan Wajib Pajak Badan yang berjenis usaha perbankan sebanyak 0%. Perusahaan yang memiliki jenis usaha manufaktur sebanyak 13,6%. Sedangkan jenis usaha lainnya yang didominasi oleh lembaga keuangan non bank sebanyak 1,6%.

Berdasarkan data statistik frekuensi di atas mengenai lama penggunaan sistem *e-filing* diketahui bahwa mayoritas perusahaan adalah antara 1-3 tahun sebesar 58%, sedangkan untuk lama penggunaan < 1 tahun sebanyak 3 %. Lama penggunaan sistem *e-filing* > 3 tahun sebesar 39 %.

Berdasarkan deskripsi frekuensi mengenai jenis SPT yang dilaporkan diketahui bahwa mayoritas perusahaan hanya melaporkan SPT PPh melalui sistem *e-filing* sebesar 53%, sedangkan tidak ada perusahaan yang hanya melaporkan SPT PPN. Perusahaan yang melaporkan SPT PPh dan PPN sebesar 47%.

Berdasarkan deskripsi frekuensi mengenai pertimbangan menggunakan *e-filling* diketahui bahwa mayoritas wajib pajak mempertimbangkan kualitas sistem dan kualitas informasi yang dihasilkan oleh sistem *e-filling* sebesar 25,24%, kemudian disusul oleh pertimbangan kualitas sistem, kualitas informasi, dampak individual dan dampak organisasional sebesar 23,3%. Wajib pajak yang memilih kualitas informasi sebagai pertimbangan adalah sebesar 12,62%. Pertimbangan dampak individual dan dampak organisasional yang dipilih oleh wajib pajak sebesar 5,83%. Frekuensi yang sama ditunjukkan oleh pertimbangan dampak individual dan dampak organisasional secara terpisah sebesar 4,85%. Frekuensi yang serupa juga ditunjukkan oleh pertimbangan kualitas sistem, dampak individual, dan dampak organisasional (1,4,5), kualitas informasi dan dampak individual (2,4), kualitas informasi, dampak individual, dan dampak organisasional (2,4,5) sebesar 1,94%. Pertimbangan kualitas sistem dan dampak individual (1,4) dan pertimbangan kualitas sistem, kualitas informasi dan dampak individual (3,4) menunjukkan frekuensi yang sama yaitu sebesar 0,97%. Pertimbangan kualitas sistem dan dampak organisasional (1,5) dan pertimbangan kualitas sistem, kualitas informasi, dan dampak organisasional (3,5) tidak ada yang memilih sebagai pertimbangan penggunaan *e-filling*.

## **4.2 Analisis Data dan Pengujian Hipotesis**

### **4.2.1 Deskripsi Variabel**

Gambaran mengenai variabel-variabel penelitian yaitu *system quality* (SQ), *information quality* (IQ), *user satisfaction* (US), *use* (U), *individual impact*

(II), dan *organizational impact* (OI) disajikan dalam tabel statistik deskriptif yang menunjukkan angka kisaran teoritis dan sesungguhnya, rata-rata standar deviasi yang dapat dilihat dalam tabel 4.3. Pada tabel tersebut disajikan kisaran teoritis yang merupakan kisaran atas bobot jawaban yang secara teoritis didesain dalam kuesioner dan kisaran sesungguhnya yaitu nilai terendah sampai nilai tertinggi atas bobot jawaban responden yang sesungguhnya.

**Tabel 4.3**  
**Statistik Deskriptif Variabel Penelitian**

Variabel	Teoritis		Sesungguhnya		
	Kisaran	Mean	Kisaran	Mean	SD
SQ	11-55	33	34-53	42,320	4,415
IQ	7-35	21	18-33	25,689	3,007
U	3-15	9	8-15	11,602	1,471
US	5-25	15	13-25	18,233	2,598
II	3-15	9	9-15	11,505	1,342
OI	4-20	12	8-20	15,049	2,193

Sumber: data diolah

Apabila nilai rata-rata jawaban tiap konstruk pada kisaran sesungguhnya di bawah rata-rata kisaran teoritis maka dapat diartikan bahwa penilaian responden terhadap variabel yang sedang diteliti mempunyai kecenderungan pada level yang rendah. Begitu pula sebaliknya jika nilai rata-rata kisaran sesungguhnya diatas rata-rata kisaran teoritis, maka penilaian responden terhadap variabel yang diteliti mempunyai kecenderungan pada level yang tinggi.

Berdasarkan tabel 4.3 di atas, variabel *system quality* (SQ) mempunyai bobot kisaran teoritis sebesar 11 sampai 55 dengan nilai rata-rata sebesar 33. Sedangkan pada kisaran sesungguhnya, variabel *system quality* (SQ) ini mempunyai bobot kisaran sesungguhnya sebesar 34 sampai 53 dengan nilai rata-rata 42,320 dan standar deviasi sebesar 4,415. Nilai rata-rata jawaban variabel

*system quality* untuk kisaran sesungguhnya di atas nilai rata-rata kisaran teoritis. Hal tersebut mengindikasikan bahwa penerapan *system quality* (SQ) pada level kuat.

Variabel *information quality* (IQ) mempunyai bobot kisaran teoritis sebesar 7 sampai 35 dengan nilai rata-rata sebesar 21. Sedangkan pada kisaran sesungguhnya, variabel *information quality* (IQ) ini mempunyai bobot kisaran sesungguhnya sebesar 18 sampai 33 dengan nilai rata-rata 25,689 dan standar deviasi sebesar 3,007. Nilai rata-rata jawaban variabel *information quality* (IQ) untuk kisaran sesungguhnya di atas nilai rata-rata kisaran teoritis. Hal tersebut mengindikasikan bahwa penerapan *information quality* (IQ) pada level kuat.

Variabel *use* (U) mempunyai bobot kisaran teoritis sebesar 3 sampai 15 dengan nilai rata-rata sebesar 9. Sedangkan pada kisaran sesungguhnya, variabel *use* (U) ini mempunyai bobot kisaran sesungguhnya sebesar 8 sampai 15 dengan nilai rata-rata 11,602 dan standar deviasi sebesar 1,471 . Nilai rata-rata jawaban variabel *use* (U) untuk kisaran sesungguhnya di atas nilai rata-rata kisaran teoritis. Hal tersebut mengindikasikan bahwa penerapan *use* (U) pada level kuat.

Variabel *user satisfaction* (US) mempunyai bobot kisaran teoritis sebesar 5 sampai 25 dengan nilai rata-rata sebesar 15. Sedangkan pada kisaran sesungguhnya, variabel *user satisfaction* (US) ini mempunyai bobot kisaran sesungguhnya sebesar 13 sampai 25 dengan nilai rata-rata 18,233 dan standar deviasi sebesar 2,598 . Nilai rata-rata jawaban variabel *user satisfaction* (US) untuk kisaran sesungguhnya di atas nilai rata-rata kisaran teoritis. Hal tersebut mengindikasikan bahwa penerapan *user satisfaction* (US) pada level kuat.

Variabel *individual impact* (II) mempunyai bobot kisaran teoritis sebesar 3 sampai 15 dengan nilai rata-rata sebesar 9. Sedangkan pada kisaran sesungguhnya, variabel *individual impact* (II) ini mempunyai bobot kisaran sesungguhnya sebesar 9 sampai 15 dengan nilai rata-rata 11,505 dan standar deviasi sebesar 1,342. Nilai rata-rata jawaban variabel *individual impact* (II) untuk kisaran sesungguhnya di atas nilai rata-rata kisaran teoritis. Hal tersebut mengindikasikan bahwa penerapan *individual impact* (II) pada level kuat.

Variabel *organizational impact* (OI) mempunyai bobot kisaran teoritis sebesar 4 sampai 20 dengan nilai rata-rata sebesar 12. Sedangkan pada kisaran sesungguhnya, variabel *organizational impact* (OI) ini mempunyai bobot kisaran sesungguhnya sebesar 8 sampai 20 dengan nilai rata-rata 15,049 dan standar deviasi sebesar 2,193. Nilai rata-rata jawaban variabel *organizational impact* (OI) untuk kisaran sesungguhnya di atas nilai rata-rata kisaran teoritis. Hal tersebut mengindikasikan bahwa penerapan *organizational impact* (OI) pada level kuat.

#### **4.2.2 Model Pengukuran (*Measurement Model*) dengan Analisis Faktor Konfirmatori (*Confirmatory Factor Analysis*)**

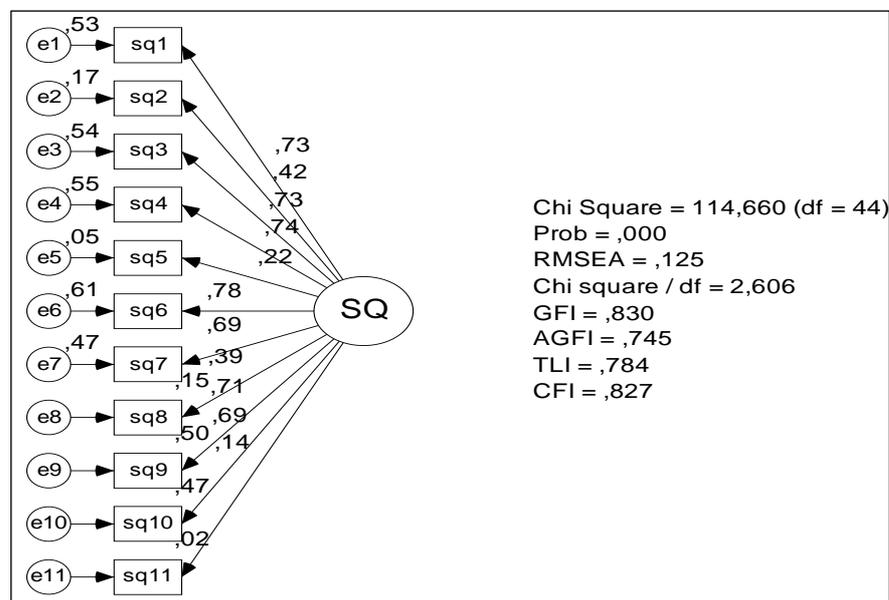
Model pengukuran (*measurement model*) dengan analisis faktor konfirmatori tiap konstruk ini berfungsi untuk menyelidiki unidimensionalitas dari indikator-indikator yang menjelaskan sebuah faktor atau sebuah variabel. Analisis konfirmatori menggunakan *single measurement model*, yaitu beberapa indikator digunakan untuk mendefinisikan sebuah variabel laten.

Pada bagian ini akan diuraikan model pengukuran untuk konstruk *system quality*, *information quality*, *use*, *user satisfaction*, *individual impact*, dan *organizational impact*. Analisis atas indikator yang digunakan memberi makna atas label yang diberikan pada variabel laten yang dikonfirmasi.

#### 4.2.2.1 Measurement Model dengan *Confirmatory Factor Analysis* untuk **Konstruk *System Quality***

Hasil perhitungan *confirmatory factor analysis* untuk konstruk *system quality* dengan menggunakan program AMOS Versi 16.0 dapat dilihat pada gambar 4.1 sebagai berikut:

**Gambar 4.1**  
***Confirmatory Factor Analysis* Untuk **Konstruk *System Quality*****



Sumber: data diolah

Untuk dapat mengetahui apakah model yang dibangun secara statistik dapat didukung dan sesuai dengan model *fit* yang ditetapkan. Berikut ini

merupakan ringkasan perbandingan model yang dibangun dengan persyaratan yang ditetapkan, seperti yang nampak dalam tabel 4.4 sebagai berikut.

**Tabel 4.4**  
*Goodness-of-Fit Index Konstruk System Quality*

<i>Goodness of Fit Index</i>	<i>Cut-off Value</i>	<b>Hasil Model</b>	<b>Keterangan</b>
<i>Chi-Square</i>	Diharapkan kecil	114,660	<i>Marginal</i>
<i>Probability</i>	$\geq 0,05$	0,000	<i>Marginal</i>
<i>RMSEA</i>	$\leq 0,08$	0,125	<i>Marginal</i>
<i>GFI</i>	$\geq 0,90$	0,830	<i>Marginal</i>
<i>AGFI</i>	$\geq 0,90$	0,745	<i>Marginal</i>
<i>TLI</i>	$\geq 0,95$	0,784	<i>Marginal</i>
<i>CFI</i>	$\geq 0,95$	0,827	<i>Marginal</i>

Sumber: data diolah

Berdasarkan tabel 4.4 di atas, nilai *Chi-square*= 114,660 dengan nilai probabilitas= 0,000, *RMSEA*= 0,125, *GFI*= 0,830, *AGFI*= 0,745, *TLI*= 0,784, *CFI*= 0,827, menunjukkan bahwa model diterima pada tingkat *marginal*. Secara keseluruhan model dapat dikatakan tidak *fit*. Langkah selanjutnya yang dilakukan adalah melihat nilai signifikansi dari estimasi parameter *standardized loading* seperti dalam tabel 4.5 sebagai berikut:

**Tabel 4.5**  
*Standardized Loading Konstruk System Quality*

			<i>Estimate</i>	<i>S.E.</i>	<i>C.R.</i>	<i>P</i>	<i>Label</i>
sq7	<---	SQ	6,387	4,741	1,347	0,178	
sq6	<---	SQ	6,904	5,1	1,354	0,176	
sq5	<---	SQ	1,815	1,586	1,144	0,253	
sq4	<---	SQ	6,579	4,869	1,351	0,177	
sq3	<---	SQ	6,882	5,096	1,351	0,177	
sq2	<---	SQ	2,786	2,141	1,301	0,193	
sq1	<---	SQ	5,817	4,308	1,35	0,177	
sq8	<---	SQ	2,858	2,215	1,29	0,197	

sq9	<---	SQ	6,652	4,932	1,349	0,177
sq10	<---	SQ	6,244	4,636	1,347	0,178
sq11	<---	SQ	1			

Sumber: data diolah

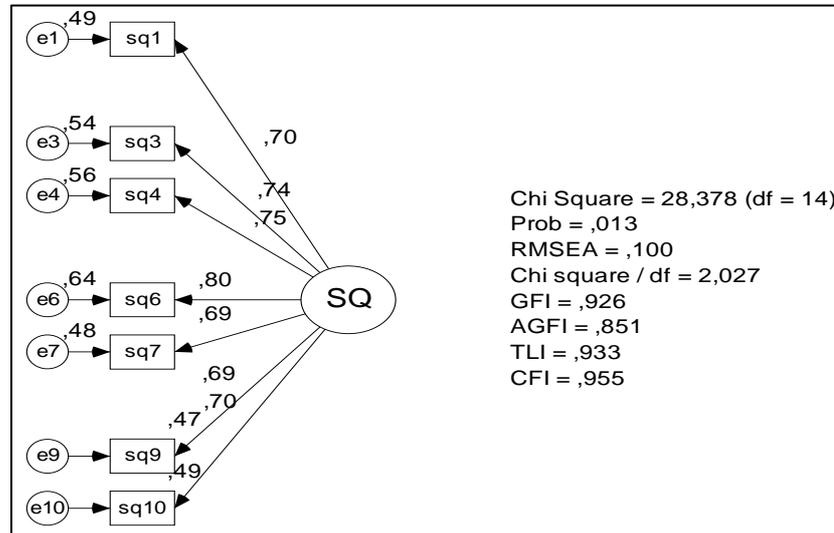
**Tabel 4.6**  
***Convergent Validity Konstruk System Quality***

			<i>Estimate</i>
sq7	<---	SQ	0,687
sq6	<---	SQ	0,784
sq5	<---	SQ	0,216
sq4	<---	SQ	0,741
sq3	<---	SQ	0,734
sq2	<---	SQ	0,418
sq1	<---	SQ	0,726
sq8	<---	SQ	0,388
sq9	<---	SQ	0,708
sq10	<---	SQ	0,685
sq11	<---	SQ	0,141

Sumber: data diolah

Berdasarkan tabel 4.5 dan 4.6 di atas menunjukkan bahwa indikator sq2, sq5, sq8, dan sq11 memiliki nilai *convergent validity* di bawah 0,05 dan harus dieliminasi dari analisis. Menurut Ghozali (2008), model *fit* suatu konstruk yang dianalisis dengan AMOS dipersyaratkan memenuhi nilai *convergent validity* yaitu indikator dengan faktor *loading* diatas 0,05 sehingga indikator dengan faktor *loading* dibawah 0,05 dinyatakan tidak *valid* sebagai konstruk variabel pemberdayaan dan harus kembali dieliminasi (*didrop*) dari analisis. Modifikasi model dapat dilihat kembali pada gambar 4.2 sebagai berikut:

**Gambar 4.2**  
**Modifikasi *Confirmatory Factor Analysis* Untuk Konstruk *System Quality***



Sumber: data diolah

Berikut ini ringkasan perbandingan model yang telah dimodifikasi dengan persyaratan yang telah ditetapkan seperti yang ada dalam tabel 4.7 sebagai berikut:

**Tabel 4.7**  
***Goodness-of-Fit Index* Konstruk *System Quality***

<i>Goodness of Fit Index</i>	<i>Cut-off Value</i>	Hasil Model	Keterangan
<i>Chi-Square</i>	Diharapkan kecil	28,378	<i>Marginal</i>
<i>Probability</i>	$\geq 0,05$	0,013	<i>Marginal</i>
<i>RMSEA</i>	$\leq 0,08$	0,100	<i>Marginal</i>
<i>GFI</i>	$\geq 0,90$	0,926	<i>Fit</i>
<i>AGFI</i>	$\geq 0,90$	0,851	<i>Marginal</i>
<i>TLI</i>	$\geq 0,95$	0,933	<i>Marginal</i>
<i>CFI</i>	$\geq 0,95$	0,955	<i>Fit</i>

Sumber: data diolah

Berdasarkan tabel 4.7 di atas nilai *chi-squares* telah mengalami penurunan yang cukup tinggi dan kenaikan *GFI* dan *CFI* yang sudah di atas nilai yang dipersyaratkan. Walaupun nilai probabilitas, *RMSEA*, *AGFI*, dan *TLI*

menunjukkan nilai *marginal* namun masih dapat diterima. Menurut pendapat Solimun (yang dikutip oleh Aprilia, 2009), menyatakan bahwa jika terdapat satu atau dua kriteria *goodness-of-fit* yang telah memenuhi, model dapat dikatakan baik. Langkah selanjutnya yang kembali dilakukan adalah melihat nilai signifikansi dari estimasi parameter *standardized loading* seperti yang ada dalam tabel 4.8 sebagai berikut:

**Tabel 4.8**  
***Standardized Loading Konstruk System Quality***

			<i>Estimate</i>	<i>S.E.</i>	<i>C.R.</i>	<i>P</i>	<i>Label</i>
sq7	<---	SQ	1,016	0,158	6,419	***	
sq6	<---	SQ	1,112	0,152	7,32	***	
sq4	<---	SQ	1,047	0,152	6,887	***	
sq3	<---	SQ	1,088	0,16	6,786	***	
sq1	<---	SQ	0,885	0,136	6,487	***	
sq9	<---	SQ	1,018	0,16	6,376	***	
sq10	<---	SQ	1				

Sumber: data diolah

Berdasarkan tabel 4.8 di atas menunjukkan bahwa semua indikator variabel *system quality* signifikan pada 0.05 dengan ditunjukkan dengan tanda (\*\*\*). Selanjutnya, model *fit* suatu konstruk yang dianalisis dengan AMOS dipersyaratkan memenuhi nilai *convergent validity* yaitu indikator dengan faktor loading diatas 0,05 sehingga indikator dengan faktor loading dibawah 0,05 dinyatakan tidak valid sebagai konstruk variabel *system quality* dan harus kembali dieliminasi (*didrop*) dari analisis (Ghozali, 2008). Nilai *convergent validity* tiap indikator konstruk ditunjukkan pada tabel 4.9 sebagai berikut:

**Tabel 4.9**  
***Convergent Validity* Konstruk *System Quality***

			<i>Estimate</i>
sq7	<---	SQ	0,694
sq6	<---	SQ	0,802
sq4	<---	SQ	0,749
sq3	<---	SQ	0,737
sq1	<---	SQ	0,702
sq9	<---	SQ	0,689
sq10	<---	SQ	0,698

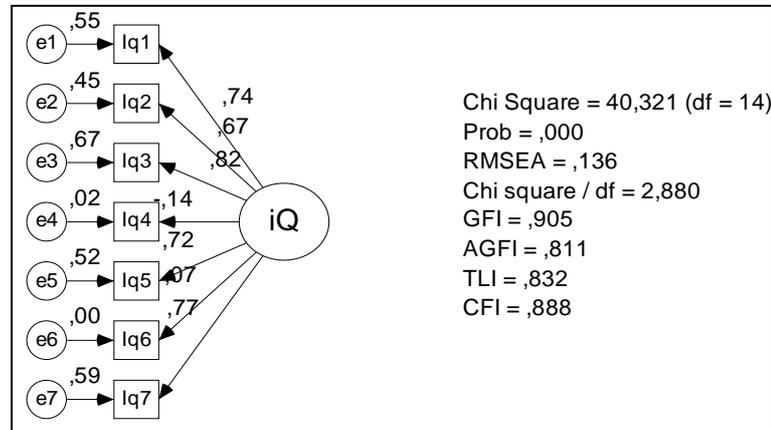
Sumber: data diolah

Berdasarkan tabel 4.9 tidak ada indikator dari konstruk *system quality* yang memiliki *loading factor* di bawah 0,5. Maka dapat disimpulkan bahwa indikator sq1, sq3, sq4, sq6, sq7, sq9, dan sq10 merupakan indikator yang mampu menjelaskan dan mendefinisikan konstruk *system quality* serta ketujuh indikator tersebut memenuhi *convergent validity* dan unidimensionalitas.

#### **4.2.2.2 *Measurement Model* dengan *Confirmatory Factor Analysis* untuk Konstruk *Information Quality***

Hasil perhitungan *confirmatory factor analysis* untuk konstruk *information quality* dengan menggunakan program AMOS Versi 16.0 dapat dilihat pada gambar 4.3 sebagai berikut:

**Gambar 4.3**  
**Confirmatory Factor Analysis Untuk Konstruk Information Quality**



Sumber: data diolah

Untuk dapat mengetahui apakah model yang dibangun secara statistik dapat didukung dan sesuai dengan model *fit* yang ditetapkan. Berikut ini merupakan ringkasan perbandingan model yang dibangun dengan persyaratan yang ditetapkan, seperti yang nampak dalam tabel 4.10 sebagai berikut.

**Tabel 4.10**  
**Goodness-of-Fit Index Konstruk Information Quality**

<i>Goodness of Fit Index</i>	<i>Cut-off Value</i>	<b>Hasil Model</b>	<b>Keterangan</b>
<i>Chi-Square</i>	Diharapkan kecil	40,321	<i>Marginal</i>
<i>Probability</i>	$\geq 0,05$	0,000	<i>Marginal</i>
<i>RMSEA</i>	$\leq 0,08$	0,136	<i>Marginal</i>
<i>GFI</i>	$\geq 0,90$	0,905	<i>Fit</i>
<i>AGFI</i>	$\geq 0,90$	0,811	<i>Marginal</i>
<i>TLI</i>	$\geq 0,95$	0,832	<i>Marginal</i>
<i>CFI</i>	$\geq 0,95$	0,888	<i>Marginal</i>

Sumber: data diolah

Berdasarkan tabel 4.4 di atas, nilai *Chi-square*= 40,321 dengan nilai probabilitas= 0,000, *RMSEA*= 0,136, *GFI*= 0,905, *AGFI*= 0,811, *TLI*= 0,832, *CFI*= 0,888, menunjukkan bahwa model diterima pada tingkat *marginal*.

Sedangkan kriteria *GFI* bernilai 0,905 menunjukkan model tersebut *fit*. Menurut pendapat Solimun (yang dikutip oleh Aprilia, 2009), menyatakan bahwa jika terdapat satu atau dua kriteria *goodness-of-fit* yang telah memenuhi, model dapat dikatakan baik. Langkah selanjutnya yang dilakukan adalah melihat nilai signifikansi dari estimasi parameter *standardized loading* seperti dalam tabel 4.11 sebagai berikut:

**Tabel 4.11**  
***Standardized Loading Konstruk Information Quality***

			<i>Estimate</i>	<i>S.E.</i>	<i>C.R.</i>	<i>P</i>	<i>Label</i>
Iq7	<---	iQ	1				
Iq6	<---	iQ	0,072	0,109	0,662	0,508	
Iq5	<---	iQ	0,95	0,134	7,1	***	
Iq4	<---	iQ	-0,13	0,102	-1,277	0,202	
Iq3	<---	iQ	1,103	0,137	8,076	***	
Iq2	<---	iQ	0,89	0,135	6,604	***	
Iq1	<---	iQ	1,044	0,142	7,375	***	

Sumber: data diolah

Tabel 4.11 menunjukkan bahwa semua indikator konstruk *information quality* signifikan pada 0.05 yaitu iq1, iq2, iq3, iq5, dan iq7 dengan ditunjukkan dengan tanda (\*\*\*) sementara iq4 dan iq6 tidak signifikan dan harus dieliminasi dari model. Selanjutnya, model *fit* suatu konstruk yang dianalisis dengan AMOS dipersyaratkan memenuhi nilai *convergent validity* yaitu indikator dengan faktor *loading* diatas 0,05 sehingga indikator dengan faktor *loading* dibawah 0,05 dinyatakan tidak *valid* sebagai konstruk variabel *information quality* dan harus kembali dieliminasi (didrop) dari analisis (Ghozali, 2008). Nilai *convergent validity* tiap indikator konstruk ditunjukkan pada tabel 4.12 sebagai berikut:

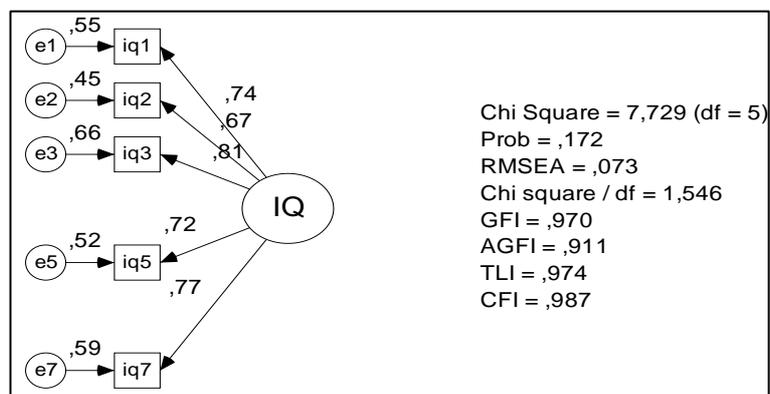
**Tabel 4.12**  
**Convergent Validity Konstruk Information Quality**

			<i>Estimate</i>
Iq7	<---	iQ	0,77
Iq6	<---	iQ	0,07
Iq5	<---	iQ	0,718
Iq4	<---	iQ	-0,135
Iq3	<---	iQ	0,816
Iq2	<---	iQ	0,671
Iq1	<---	iQ	0,744

Sumber: data diolah

Tabel 4.12 menunjukkan bahwa indikator iq4 dan iq6 memiliki nilai *convergent validity* di bawah 0,05 dan harus dieliminasi dari analisis. Modifikasi model dapat dilihat pada gambar 4.4 sebagai berikut:

**Gambar 4.4**  
**Modifikasi *Confirmatory Factor Analysis* Untuk Konstruk *Information Quality***



Sumber: data diolah

Berikut ini ringkasan perbandingan model yang telah dimodifikasi dengan persyaratan yang telah ditetapkan seperti yang ada dalam tabel 4.13 sebagai berikut:

**Tabel 4.13**  
**Goodness-of-Fit Index Konstruk Information Quality**

<b>Goodness of Fit Index</b>	<b>Cut-off Value</b>	<b>Hasil Model</b>	<b>Keterangan</b>
<i>Chi-Square</i>	Diharapkan kecil	7,729	<i>Fit</i>
<i>Probability</i>	$\geq 0,05$	0,172	<i>Fit</i>
<i>RMSEA</i>	$\leq 0,08$	0,073	<i>Fit</i>
<i>GFI</i>	$\geq 0,90$	0,970	<i>Fit</i>
<i>AGFI</i>	$\geq 0,90$	0,911	<i>Fit</i>
<i>TLI</i>	$\geq 0,95$	0,974	<i>Fit</i>
<i>CFI</i>	$\geq 0,95$	0,987	<i>Fit</i>

Sumber: data diolah

Berdasarkan tabel 4.13 di atas nilai *Chi-square*= 7,729 dengan nilai probabilitas= 0,172, *RMSEA*= 0,073, *GFI*= 0,970, *AGFI*= 0,911, *TLI*= 0,974, dan *CFI*= 0,987 menunjukkan bahwa model telah *fit*. Hal ni ditunjukkan dengan melihat penurunan nilai *RMSEA* dan nilai *Chi-square* yang cukup tinggi dan kenaikan nilai probabilitas, *AGFI*, *TLI*, dan *CFI* yang sudah di atas nilai yang dipersyaratkan. Langkah selanjutnya yang dilakukan adalah melihat nilai signifikansi dari estimasi parameter *standardized loading* seperti dalam tabel 4.14 sebagai berikut:

**Tabel 4.14**  
**Standardized Loading Konstruk Information Quality**

			<b>Estimate</b>	<b>S.E.</b>	<b>C.R.</b>	<b>P</b>	<b>Label</b>
iq7	<---	IQ	1				
iq5	<---	IQ	0,951	0,134	7,1	***	
iq3	<---	IQ	1,099	0,137	8,035	***	
iq2	<---	IQ	0,893	0,135	6,624	***	
iq1	<---	IQ	1,045	0,142	7,376	***	

Sumber: data diolah

Tabel 4.14 menunjukkan bahwa semua indikator konstruk *information quality* signifikan pada 0.05 dengan ditunjukkan dengan tanda (\*\*\*). Selanjutnya,

model *fit* suatu konstruk yang dianalisis dengan AMOS dipersyaratkan memenuhi nilai *convergent validity* yaitu indikator dengan faktor *loading* diatas 0,05 sehingga indikator dengan faktor *loading* dibawah 0,05 dinyatakan tidak *valid* sebagai konstruk variabel *information quality* dan harus kembali dieliminasi (*didrop*) dari analisis (Ghozali, 2008). Nilai *convergent validity* tiap indikator konstruk ditunjukkan pada tabel 4.15 sebagai berikut:

**Tabel 4.15**  
***Convergent Validity* Konstruk *Information Quality***

			<i>Estimate</i>
iq7	<---	IQ	0,77
iq5	<---	IQ	0,718
iq3	<---	IQ	0,812
iq2	<---	IQ	0,673
iq1	<---	IQ	0,745

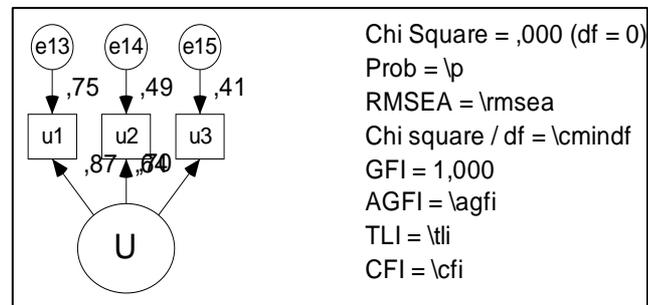
Sumber: data diolah

Berdasarkan tabel 4.15 tidak ada indikator dari konstruk *information quality* yang memiliki *loading factor* di bawah 0,5. Maka dapat disimpulkan bahwa indikator iq1, iq2, iq3, iq5, dan sq7 merupakan indikator yang mampu menjelaskan dan mendefinisikan konstruk *information quality* serta kelima indikator tersebut memenuhi *convergent validity* dan unidimensionalitas.

#### **4.2.2.3 Measurement Model dengan Confirmatory Factor Analysis untuk Konstruk Use**

Hasil perhitungan *confirmatory factor analysis* untuk konstruk *use* dengan menggunakan program AMOS Versi 16.0 dapat dilihat pada gambar 4.5 sebagai berikut:

**Gambar 4.5**  
**Confirmatory Factor Analysis Untuk Konstruk Use**



Sumber: data diolah

Untuk dapat mengetahui apakah model yang dibangun secara statistik dapat didukung dan sesuai dengan model *fit* yang ditetapkan. Berikut ini merupakan ringkasan perbandingan model yang dibangun dengan persyaratan yang ditetapkan, seperti yang nampak dalam tabel 4.16 sebagai berikut.

**Tabel 4.16**  
**Goodness-of-Fit Index Konstruk Use**

<i>Goodness of Fit Index</i>	<i>Cut-off Value</i>	<b>Hasil Model</b>	<b>Keterangan</b>
<i>Chi-Square</i>	Diharapkan kecil	0,000	<i>Fit</i>
<i>Probability</i>	$\geq 0,05$	$\rho$	<i>Fit</i>
<i>RMSEA</i>	$\leq 0,08$	$\rho_{msea}$	<i>Fit</i>
<i>GFI</i>	$\geq 0,90$	1,000	<i>Fit</i>
<i>AGFI</i>	$\geq 0,90$	$\rho_{agfi}$	<i>Fit</i>
<i>TLI</i>	$\geq 0,95$	$\rho_{tli}$	<i>Fit</i>
<i>CFI</i>	$\geq 0,95$	$\rho_{cfi}$	<i>Fit</i>

Sumber: data diolah

Berdasarkan tabel 4.16, nilai *Chi-Square* = 0,000 dengan probabilitas  $=\rho$ , *GFI* $=\rho_{gfi}$ , *AGFI* $=\rho_{agfi}$ , *TLI* $=\rho_{tli}$ , dan *RMSEA* $=\rho_{msea}$ , menunjukkan bahwa model tersebut adalah *fit*. Langkah selanjutnya melihat nilai signifikansi dari estimasi parameter *standardized loading* seperti yang ada dalam tabel 4.17 sebagai berikut:

**Tabel 4.17**  
**Standardized Loading Konstruk Use**

			<i>Estimate</i>	<i>S.E.</i>	<i>C.R.</i>	<i>P</i>	<i>Label</i>
u1	<---	U	1				
u2	<---	U	0,464	0,084	5,53	***	
u3	<---	U	0,822	0,155	5,301	***	

Sumber: data diolah

Tabel 4.17 menunjukkan bahwa semua indikator konstruk *use* signifikan pada 0.05 dengan ditunjukkan dengan tanda (\*\*\*). Selanjutnya, model *fit* suatu konstruk yang dianalisis dengan AMOS dipersyaratkan memenuhi nilai *convergent validity* yaitu indikator dengan faktor *loading* diatas 0,05 sehingga indikator dengan faktor *loading* dibawah 0,05 dinyatakan tidak *valid* sebagai konstruk variabel *use* dan harus kembali dieliminasi (*didrop*) dari analisis (Ghozali, 2008). Nilai *convergent validity* tiap indikator konstruk ditunjukkan pada tabel 4.18 sebagai berikut:

**Tabel 4.18**  
**Convergent Validity Konstruk Use**

			<i>Estimate</i>
u1	<---	U	0,866
u2	<---	U	0,703
u3	<---	U	0,637

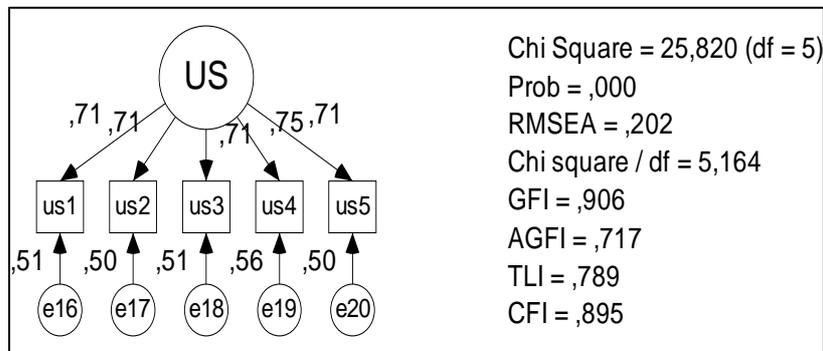
Sumber: data diolah

Berdasarkan tabel 4.18 di atas, menunjukkan bahwa semua indikator konstruk *use* mempunyai nilai *loading* di atas 0,50. Dengan demikian ketiga indikator tersebut memenuhi *convergent validity* dan unidimensionalitas.

#### 4.2.2.4 Measurement Model dengan *Confirmatory Factor Analysis* untuk Konstruk *User Satisfaction*

Hasil perhitungan *confirmatory factor analysis* untuk konstruk *user satisfaction* dengan menggunakan program AMOS Versi 16.0 dapat dilihat pada gambar 4.6 sebagai berikut:

**Gambar 4.6**  
***Confirmatory Factor Analysis* Untuk Konstruk *User Satisfaction***



Sumber: data diolah

Untuk dapat mengetahui apakah model yang dibangun secara statistik dapat didukung dan sesuai dengan model *fit* yang ditetapkan. Berikut ini merupakan ringkasan perbandingan model yang dibangun dengan persyaratan yang ditetapkan, seperti yang nampak dalam tabel 4.19 sebagai berikut.

**Tabel 4.19**  
**Goodness-of-Fit Index Konstruk User Satisfaction**

<b>Goodness of Fit Index</b>	<b>Cut-off Value</b>	<b>Hasil Model</b>	<b>Keterangan</b>
<i>Chi-Square</i>	Diharapkan kecil	25,820	<i>Marginal</i>
<i>Probability</i>	$\geq 0,05$	0,000	<i>Marginal</i>
<i>RMSEA</i>	$\leq 0,08$	0,202	<i>Marginal</i>
<i>GFI</i>	$\geq 0,90$	0,906	<i>Fit</i>
<i>AGFI</i>	$\geq 0,90$	0,717	<i>Marginal</i>
<i>TLI</i>	$\geq 0,95$	0,789	<i>Marginal</i>
<i>CFI</i>	$\geq 0,95$	0,895	<i>Marginal</i>

Sumber: data diolah

Berdasarkan tabel 4.19 di atas, nilai *Chi-square*= 25,820 dengan nilai probabilitas= 0,000, *RMSEA*= 0,202, *GFI*= 0,906, *AGFI*= 0,717, *TLI*= 0,789, *CFI*= 0,895, menunjukkan bahwa model diterima pada tingkat *marginal*. Sedangkan kriteria *GFI* bernilai 0,906 menunjukkan model tersebut *fit*. Menurut pendapat Solimun (yang dikutip oleh Aprilia, 2009), menyatakan bahwa jika terdapat satu atau dua kriteria *goodness-of-fit* yang telah memenuhi, model dapat dikatakan baik. Langkah selanjutnya yang dilakukan adalah melihat nilai signifikansi dari estimasi parameter *standardized loading* seperti dalam tabel 4.20 sebagai berikut:

**Tabel 4.20**  
**Standardized Loading Konstruk User Satisfaction**

			<i>Estimate</i>	<i>S.E.</i>	<i>C.R.</i>	<i>P</i>	<i>Label</i>
us5	<---	US	1				
us4	<---	US	1,049	0,16	6,563	***	
us3	<---	US	0,897	0,142	6,307	***	
us2	<---	US	0,888	0,142	6,241	***	
us1	<---	US	0,848	0,134	6,306	***	

Sumber: data diolah

Tabel 4.20 menunjukkan bahwa semua indikator konstruk *user satisfaction* signifikan pada 0.05 dengan ditunjukkan dengan tanda (\*\*\*). Selanjutnya, model *fit* suatu konstruk yang dianalisis dengan AMOS dipersyaratkan memenuhi nilai *convergent validity* yaitu indikator dengan faktor *loading* diatas 0,05 sehingga indikator dengan faktor loading dibawah 0,05 dinyatakan tidak *valid* sebagai konstruk variabel *user satisfaction* dan harus kembali dieliminasi (*drop*) dari analisis (Ghozali, 2008). Nilai *convergent validity* tiap indikator konstruk ditunjukkan pada tabel 4.21 sebagai berikut:

**Tabel 4.21**  
***Convergent Validity* Konstruk *User Satisfaction***

			<b>Estimate</b>
us5	<---	US	0,706
us4	<---	US	0,75
us3	<---	US	0,714
us2	<---	US	0,705
us1	<---	US	0,714

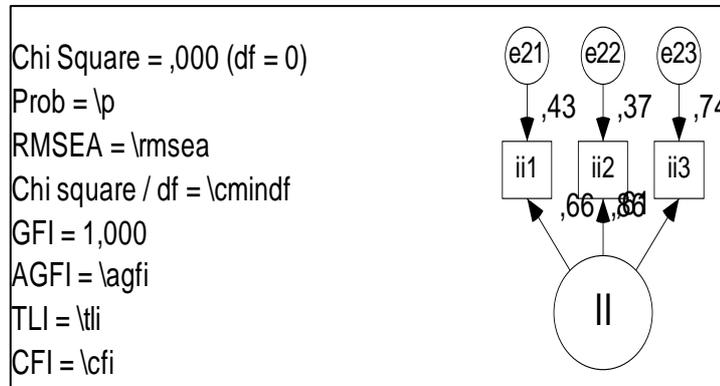
Sumber: data diolah

Berdasarkan tabel 4.21 di atas, menunjukkan bahwa semua indikator konstruk *user satisfaction* mempunyai nilai *loading* di atas 0,50. Dengan demikian kelima indikator tersebut memenuhi *convergent validity* dan unidimensionalitas.

#### **4.2.2.5 Measurement Model dengan Confirmatory Factor Analysis untuk Konstruk *Individual Impact***

Hasil perhitungan *confirmatory factor analysis* untuk konstruk *individual impact* dengan menggunakan program AMOS Versi 16.0 dapat dilihat pada gambar 4.7 sebagai berikut:

**Gambar 4.7**  
**Confirmatory Factor Analysis Untuk Konstruk Individual Impact**



Sumber: data diolah

Untuk dapat mengetahui apakah model yang dibangun secara statistik dapat didukung dan sesuai dengan model *fit* yang ditetapkan. Berikut ini merupakan ringkasan perbandingan model yang dibangun dengan persyaratan yang ditetapkan, seperti yang nampak dalam tabel 4.22 sebagai berikut.

**Tabel 4.22**  
**Goodness-of-Fit Index Konstruk individual Impact**

<i>Goodness of Fit Index</i>	<i>Cut-off Value</i>	<b>Hasil Model</b>	<b>Keterangan</b>
<i>Chi-Square</i>	Diharapkan kecil	0,000	Fit
<i>Probability</i>	$\geq 0,05$	\p	Fit
<i>RMSEA</i>	$\leq 0,08$	\rmsea	Fit
<i>GFI</i>	$\geq 0,90$	1,000	Fit
<i>AGFI</i>	$\geq 0,90$	\agfi	Fit
<i>TLI</i>	$\geq 0,95$	\tli	Fit
<i>CFI</i>	$\geq 0,95$	\cfi	Fit

Sumber: data diolah

Berdasarkan tabel 4.22, nilai *Chi-Square* = 0,000 dengan probabilitas =\p, *GFI*=\gfi, *AGFI*=\agfi, *TLI*=\tli, dan *RMSEA*=\rmsea, menunjukkan bahwa model

tersebut adalah *fit*. Langkah selanjutnya melihat nilai signifikansi dari estimasi parameter *standardized loading* seperti yang ada dalam tabel 4.23 sebagai berikut:

**Tabel 4.23**  
***Standardized Loading Konstruk Individual Impact***

			<i>Estimate</i>	<i>S.E.</i>	<i>C.R.</i>	<i>P</i>	<i>Label</i>
ii1	<---	II	1				
ii2	<---	II	0,955	0,191	4,999	***	
ii3	<---	II	1,391	0,292	4,759	***	

Sumber: data diolah

Tabel 4.23 menunjukkan bahwa semua indikator konstruk *individual impact* signifikan pada 0.05 dengan ditunjukkan dengan tanda (\*\*\*). Selanjutnya, model *fit* suatu konstruk yang dianalisis dengan AMOS dipersyaratkan memenuhi nilai *convergent validity* yaitu indikator dengan faktor *loading* diatas 0,05 sehingga indikator dengan faktor *loading* dibawah 0,05 dinyatakan tidak *valid* sebagai konstruk variabel *use* dan harus kembali dieliminasi (*didrop*) dari analisis (Ghozali, 2008). Nilai *convergent validity* tiap indikator konstruk ditunjukkan pada tabel 4.24 sebagai berikut:

**Tabel 4.24**  
***Convergent Validity Konstruk Individual Impact***

			<i>Estimate</i>
ii1	<---	II	0,657
ii2	<---	II	0,61
ii3	<---	II	0,858

Sumber: data diolah

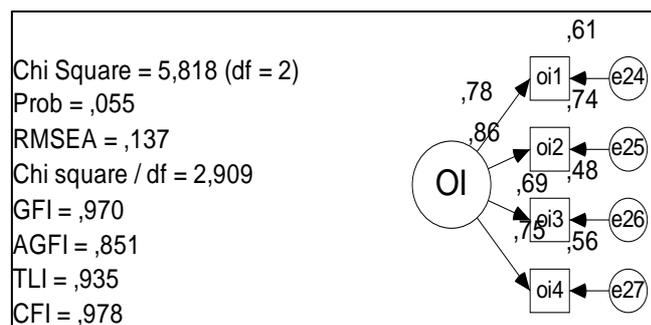
Berdasarkan tabel 4.18 di atas, meunjukkan bahwa semua indikator konstruk *individual impact* mempunyai nilai *loading* di atas 0,50. Dengan

demikian ketiga indikator tersebut memenuhi *convergent validity* dan unidimensionalitas.

#### 4.2.2.6 Measurement Model dengan Confirmatory Factor Analysis untuk Konstruk *Organizational Impact*

Hasil perhitungan *confirmatory factor analysis* untuk konstruk *organizational impact* dengan menggunakan program AMOS Versi 16.0 dapat dilihat pada gambar 4.8 sebagai berikut:

**Gambar 4.8**  
*Confirmatory Factor Analysis Untuk Konstruk Organizational Impact*



Sumber: data diolah

Untuk dapat mengetahui apakah model yang dibangun secara statistik dapat didukung dan sesuai dengan model *fit* yang ditetapkan. Berikut ini merupakan ringkasan perbandingan model yang dibangun dengan persyaratan yang ditetapkan, seperti yang nampak dalam tabel 4.25 sebagai berikut.

**Tabel 4.25**  
*Goodness-of-Fit Index Konstruk Organizational Impact*

<i>Goodness of Fit Index</i>	<i>Cut-off Value</i>	<b>Hasil Model</b>	<b>Keterangan</b>
<i>Chi-Square</i>	Diharapkan kecil	5,818	<i>Fit</i>
<i>Probability</i>	$\geq 0,05$	0,055	<i>Fit</i>
<i>RMSEA</i>	$\leq 0,08$	0,137	<i>Marginal</i>
<i>GFI</i>	$\geq 0,90$	0,970	<i>Fit</i>

<i>AGFI</i>	≥ 0,90	0,851	<i>Marginal</i>
<i>TLI</i>	≥ 0,95	0,935	<i>Marginal</i>
<i>CFI</i>	≥ 0,95	0,978	<i>Fit</i>

Sumber: data diolah

Berdasarkan tabel 4.25 di atas, nilai *Chi-square*= 5,818 dengan nilai probabilitas= 0,055, , *GFI*= 0,970 , *CFI*= 0,978, menunjukkan bahwa model diterima pada tingkat *fit*. Sedangkan kriteria *RMSEA*= 0,137, *AGFI*= 0,851, *TLI*= 0,935 menunjukkan model tersebut pada tingkat *marginal*. Menurut pendapat Solimun (yang dikutip oleh Aprilia, 2009), menyatakan bahwa jika terdapat satu atau dua kriteria goodness-of-fit yang telah memenuhi, model dapat dikatakan baik. Langkah selanjutnya yang dilakukan adalah melihat nilai signifikansi dari estimasi parameter *standardized loading* seperti dalam tabel 4.26 sebagai berikut:

**Tabel 4.26**  
**Standardized Loading Konstruk *Organizational Impact***

			<i>Estimate</i>	<i>S.E.</i>	<i>C.R.</i>	<i>P</i>	<i>Label</i>
oi1	<---	OI	1				
oi2	<---	OI	1,074	0,128	8,418	***	
oi3	<---	OI	0,965	0,14	6,916	***	
oi4	<---	OI	0,978	0,13	7,499	***	

Sumber: data diolah

Tabel 4.26 menunjukkan bahwa semua indikator konstruk *Organizational Impact* signifikan pada 0.05 dengan ditunjukkan dengan tanda (\*\*\*). Selanjutnya, model *fit* suatu konstruk yang dianalisis dengan AMOS dipersyaratkan memenuhi nilai *convergent validity* yaitu indikator dengan faktor *loading* diatas 0,05 sehingga indikator dengan faktor *loading* dibawah 0,05 dinyatakan tidak *valid* sebagai konstruk variabel *organizational impact* dan harus kembali dieliminasi

(*didrop*) dari analisis (Ghozali, 2008). Nilai *convergent validity* tiap indikator konstruk ditunjukkan pada tabel 4.27 sebagai berikut:

**Tabel 4.27**  
***Convergent Validity* Konstruk *Organizational Impact***

			<i>Estimate</i>
oi1	<---	OI	0,779
oi2	<---	OI	0,861
oi3	<---	OI	0,694
oi4	<---	OI	0,748

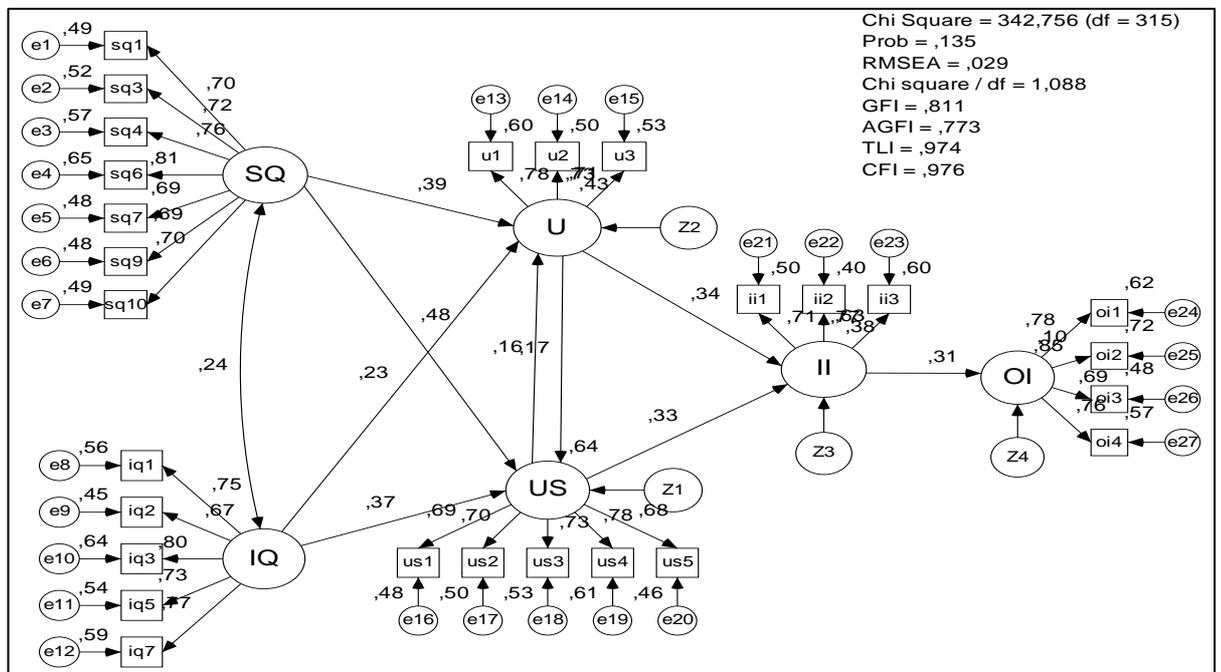
Sumber: data diolah

Berdasarkan tabel 4.27 di atas, menunjukkan bahwa semua indikator konstruk *organizational impact* mempunyai nilai *loading* di atas 0,50. Dengan demikian keempat indikator tersebut memenuhi *convergent validity* dan unidimensionalitas.

#### **4.2.3 Persamaan *Full Model***

Langkah selanjutnya setelah melakukan analisis faktor konfirmatori masing-masing konstruk adalah melakukan analisis *full structural equation model*. Analisis ini dilakukan dengan tetap memperhatikan proses analisis faktor konfirmatori tiap konstruk, dengan demikian proses tersebut menguji model secara keseluruhan dengan menggunakan model tiap konstruk sehingga terbentuk model yang baik. Analisis model persamaan struktural secara penuh (*full structural equation model analysis*) dapat dilihat pada gambar 4.9 sebagai berikut:

**Gambar 4.9**  
**Persamaan Full Model**



Sumber: data diolah

#### 4.2.4 Pengujian Asumsi

Langkah pertama yang dilakukan adalah mengevaluasi asumsi-asumsi

SEM sebagai berikut:

##### 4.2.4.1 Ukuran Sampel

Ukuran sampel yang harus dipenuhi dalam permodelan ini adalah menggunakan ukuran sampel menggunakan teknik *maximum likelihood estimation*. Penelitian ini menggunakan 103 sampel. Ghazali (2008) merekomendasikan bahwa ukuran sampel antara 100 sampai 200 harus menggunakan metode estimasi *maximum likelihood*. Sehingga, ukuran sampel dalam penelitian ini sudah memenuhi jumlah sampel *minimum*.

#### 4.2.4.2 Uji Normalitas

Uji normalitas dilakukan terhadap data yang digunakan dalam analisis model awal secara keseluruhan, dengan menggunakan AMOS versi 16.0. Hasil uji normalitas dapat dilihat yang menunjukkan nilai *minimum*, *maksimum*, *skewness*, *kurtosis*, *critical ratio* untuk masing-masing variabel dan total nilai *multivariate*. Nilai *multivariate* pada uji normalitas data sebesar 1,422. Nilai tersebut dibawah  $\pm 1,96$  (*critical ratio* pada tingkat signifikansi 0,05), sehingga dapat dikatakan bahwa data yang digunakan secara *multivariate* mempunyai sebaran yang normal.

#### 4.2.4.3 Asumsi *Outlier*

Pengujian asumsi *outlier* bertujuan untuk menilai kewajaran (ekstrim) data, dilakukan dengan memperhatikan *output table* pada *observations farthest from the centroid/mahalanobis distance*. Penentuan outlier data dilakukan dengan membandingkan data pada *observations farthest from the centroid/mahalanobis distance* dengan tabel *critical value of chi square* ( $\chi^2$ ). Penentuan *cut-off outlier* ditentukan menjumlahkan  $p_1$  dan  $p_2$ . Jika nilai mahalanobis distance lebih besar dari chi-square pada derajat bebas sebesar jumlah variabel berarti responden tersebut adalah *multivariate outliers* (Ferdinand, 2000).

#### 4.2.5 Penilaian Kriteria *Goodness of Fit Index Full Model*

Setelah dilakukan pengujian asumsi SEM, selanjutnya adalah menilai kriteria *goodness of fit index full structural model*. Berikut ini ringkasan perbandingan model yang dibangun dengan *cut-off goodness-of-fit index* yang telah ditetapkan, nampak dalam tabel 4.28 sebagai berikut:

**Tabel 4.28**  
**Goodness-of-Fit Index Full Structural Model**

<i>Goodness of Fit Index</i>	<i>Cut-off Value</i>	<b>Hasil Model</b>	<b>Keterangan</b>
<i>Chi-Square</i>	Diharapkan kecil	342,756	<i>Marginal</i>
<i>Probability</i>	$\geq 0,05$	0,135	<i>Marginal</i>
<i>CMIN/DF</i>	$< 2$	1,088	<i>Fit</i>
<i>RMSEA</i>	$\leq 0,08$	0,029	<i>Fit</i>
<i>GFI</i>	$\geq 0,90$	0,811	<i>Marginal</i>
<i>AGFI</i>	$\geq 0,90$	0,773	<i>Marginal</i>
<i>TLI</i>	$\geq 0,95$	0,974	<i>Fit</i>
<i>CFI</i>	$\geq 0,95$	0,976	<i>Fit</i>

Sumber: data diolah

Berdasarkan tabel 4.28, nilai *Chi-Square* = 342,756, dengan probabilitas = 0,135, *GFI* = 0,811, dan *AGFI* = 0,773 yang menunjukkan bahwa persamaan *full model* tersebut dapat diterima pada tingkat *marginal*. Nilai *CMIN/DF* = 1,088, *RMSEA* = 0,029, *TLI* = 0,974, dan *CFI* = 0,976 menunjukkan model tersebut *fit*.

Selain itu, dari output AMOS 16.0 ukuran *parsimony fit* lainnya, seperti *PNFI* = 0,696 dan *PCFI* = 0,876 berada di atas 0,50 yang menunjukkan bahwa model ini diterima pada tingkat *fit*. Indeks *ACC* dan *BCC* yaitu untuk membandingkan dua model dari sudut *parsimony*, seperti dalam tabel 4.29 sebagai berikut:

**Tabel 4.29**  
**Kriteria Parsimony**

<b>Kriteria</b>	<i>Default Model</i>	<i>Independence Model</i>	<b>Keterangan</b>
<i>AIC</i>	468,756	1584,566	<i>Fit</i>
<i>BCC</i>	516,432	1604,998	<i>Fit</i>

Sumber: data diolah

Tabel 4.29 di atas menunjukkan bahwa kedua indeks antara *default model* lebih rendah dari *independence model*. Hal tersebut dapat disimpulkan bahwa

model ini *fit*. Menurut Ghozali (2008), nilai *chi-square* sangat sensitif terhadap besarnya sampel, sehingga ada kecenderungan nilai *chi-square* akan selalu signifikan. Oleh karena itu, untuk melihat *fit* atau tidaknya suatu model abaikan kriteria nilai *chi-square* dan melihat kriteria *goodness-of-fit* lainnya. Selain itu, Solimun (dikutip oleh Aprilia 2009) menyatakan bahwa jika terdapat satu atau dua kriteria *goodness-of-fit* yang telah memenuhi, maka dapat dikatakan bahwa model yang dibangun baik. Dapat disimpulkan bahwa full model dalam penelitian ini dapat dikatakan baik karena kriteria *CMIN/DF*, *RMSEA*, *TLI*, *CFI*, *PNFI*, *PCFI*, *AIC*, dan *BCC* telah memenuhi ketentuan atau *fit*.

#### 4.2.6 Pengujian Validitas dan Reliabilitas

##### 4.2.6.1 Pengujian Validitas Konvergen (*Convergent Validity*)

*Convergent Validity* adalah pengujian indikator-indikator suatu konstruk laten yang harus konvergen/*share* (berbagi) dengan proporsi varian yang tinggi. Penilaian *convergent validity* dilihat dari nilai *factor loading*. Berikut tabel 4.30 merupakan nilai *factor loading* masing-masing konstruk sebagai berikut:

**Tabel 4.30**  
*Standardized Factor Loading Konstruk dalam Full Model*

			<b>Estimate</b>
US	<---	IQ	0,367
US	<---	SQ	0,479
U	<---	IQ	0,232
U	<---	SQ	0,392
II	<---	U	0,344
II	<---	US	0,331
OI	<---	II	0,312
sq10	<---	SQ	0,701

sq9	<---	SQ	0,691
sq7	<---	SQ	0,694
sq6	<---	SQ	0,806
sq4	<---	SQ	0,758
sq3	<---	SQ	0,718
sq1	<---	SQ	0,702
iq7	<---	IQ	0,766
iq5	<---	IQ	0,732
iq3	<---	IQ	0,801
iq2	<---	IQ	0,672
iq1	<---	IQ	0,751
u1	<---	U	0,777
u2	<---	U	0,706
u3	<---	U	0,725
us5	<---	US	0,679
us4	<---	US	0,778
us3	<---	US	0,727
us2	<---	US	0,705
us1	<---	US	0,691
ii1	<---	II	0,711
ii2	<---	II	0,634
ii3	<---	II	0,774
oi1	<---	OI	0,785
oi2	<---	OI	0,851
oi3	<---	OI	0,69
oi4	<---	OI	0,757
U	<---	US	0,159
US	<---	U	0,171

Sumber: data diolah

Berdasarkan tabel 4.30 menunjukkan bahwa masing-masing konstruk dalam *full model* berpengaruh pada signifikansi 0,05.

#### 4.2.6.2 Pengujian Reliabilitas

Reliabilitas adalah ukuran konsistensi internal dari indikator – indikator sebuah variabel bentukan yang menunjukkan derajat sampai dimana masing-masing indikator itu mengindikasikan sebuah variabel bentukan yang umum (Ghozali, 2008). Terdapat dua cara yang dapat digunakan yaitu *composite (construct)*

*reliability* dan *variance extracted*. *Cut-off value* untuk *composite (construct) reliability* adalah minimal 0,7 dan *cut-off value* untuk *variance extracted* adalah minimal 0,5.

### **1. Pengujian *Composite (Construct) Reliability***

Perhitungan dari *composite (construct) reliability* dapat dilihat pada lampiran 6. Dari hasil perhitungan didapatkan bahwa nilai *composite (construct) reliability* masing-masing konstruk yaitu:

1. SQ = 0,886
2. IQ = 0,862
3. U = 0,780
4. US = 0,841
5. II = 0,750
6. OI = 0,855

Dari hasil tersebut dapat dilihat bahwa reliabilitas semua konstruk di atas nilai *cut-off* yaitu 0,70. Hal ini menunjukkan bahwa semua konstruk yang ada dalam *full model* adalah reliabel.

### **2. Pengujian *Variance Extracted***

*Variance Extracted* memperlihatkan jumlah varians dari indikator yang diekstraksi oleh variabel bentukan yang dikembangkan. Nilai *variance extracted* yang tinggi menunjukkan bahwa indikator-indikator telah mewakili secara baik variabel bentukan yang dikembangkan (Ghozali, 2008). Perhitungan *variance extracted* dapat dilihat pada

lampiran 6. Dari perhitungan *variance extracted* masing-masing konstruk yaitu:

1. SQ = 0,806
2. IQ = 0,763
3. U = 0,676
4. US = 0,753
5. II = 0,668
6. OI = 0,736

Berdasarkan hasil di atas dapat dilihat bahwa *variance extracted* semua konstruk di atas nilai *cut-off* yaitu sebesar 0,5. Hal ini berarti bahwa semua indikator telah mewakili variabel yang ada dalam *full model*.

#### 4.2.7 Pengujian Hipotesis

Berikut ini adalah *output table* pengujian hipotesis penelitian dengan menggunakan alat uji AMOS Versi 16.0 dalam bentuk *Regression Weight* dalam tabel 4.31. adapun kriteria pengujian hipotesis (Ghozali, 2008) adalah sebagai berikut:

- a. Nilai *CR (critical ratio)* > 1,96 dengan tingkat signifikansi < 0,05 berarti variabel eksogen berpengaruh pada variabel endogen.
- b. Nilai *CR (critical ratio)* < 1,96 dengan tingkat signifikansi > 0,05 berarti variabel eksogen tidak berpengaruh pada variabel endogen.

Sedangkan uji tanda hubungan variabel eksogen terhadap variabel endogen dengan melihat nilai *estimate standardized regression weights*.

**Tabel 4.31**  
**Output Regression Weight**

			<i>Estimate</i>	<i>S.E.</i>	<i>C.R.</i>	<i>P</i>	<i>Label</i>
US	<---	IQ	0,337	0,097	3,478	***	par_23
US	<---	SQ	0,489	0,122	4,006	***	par_24
U	<---	IQ	0,22	0,11	2,006	0,045	par_25
U	<---	SQ	0,414	0,134	3,097	0,002	par_26
II	<---	U	0,256	0,129	1,99	0,047	par_27
II	<---	US	0,256	0,128	1,997	0,046	par_28
OI	<---	II	0,421	0,168	2,506	0,012	par_29
U	<---	US	0,165	0,076	2,175	0,03	resiprokal
US	<---	U	0,165	0,076	2,175	0,03	resiprokal

Sumber: data diolah

Sedangkan uji tanda hubungan variabel eksogen terhadap variabel endogen dengan melihat nilai *estimate standardized regression weight* seperti pada tabel 4.32 sebagai berikut:

**Tabel 4.32**  
**Output Standardized Regression Weight**

			<i>Estimate</i>
US	<---	IQ	0,367
US	<---	SQ	0,479
U	<---	IQ	0,232
U	<---	SQ	0,392
II	<---	U	0,344
II	<---	US	0,331
OI	<---	II	0,312
U	<---	US	0,159
US	<---	U	0,171

Sumber: data diolah

**Tabel 4.33**  
***Output Squared Multiple Correlations***

	<b>Estimate</b>
US	0,641
U	0,431
II	0,375
OI	0,098

Sumber: data diolah

Model persamaan struktural berdasarkan hasil tersebut dapat ditulis sebagai berikut :

$$US = 0,367 IQ + 0,479 SQ + 0,171 U + z_1$$

$$U = 0,232 IQ + 0,392 SQ + 0,159 US + z_2$$

$$II = 0,344 U + 0,331 US + z_3$$

$$OI = 0,312 II + z_4$$

Berdasarkan tabel di atas menunjukkan bahwa koefisien determinasi untuk persamaan *user satisfaction* sebesar 0,641 yang berarti variabilitas *user satisfaction* yang dapat dijelaskan oleh variabilitas *information quality*, *system quality*, dan *use* sebesar 64,1%. Koefisien determinasi untuk persamaan *use* sebesar 0,431 yang berarti variabilitas *use* yang dapat dijelaskan oleh variabilitas *information quality*, *system quality*, dan *user satisfaction* sebesar 43,1%. Sedangkan koefisien determinasi untuk persamaan *individual impact* sebesar 0,375 yang berarti variabilitas *individual impact* yang dapat dijelaskan oleh variabilitas *use* dan *user satisfaction* sebesar 37,5%. Koefisien determinasi untuk persamaan *organizational impact* sebesar 0,098 yang berarti variabilitas *organizational impact* yang dapat dijelaskan oleh variabilitas *individual impact* sebesar 9,8%.

Semua koefisien variable memiliki arah positif. Hal ini berarti bahwa hubungan variable-variabel dalam penelitian ini adalah positif. Pengujian masing-masing hipotesis dapat dijelaskan sebagai berikut :

#### **4.2.7.1 Pengujian Hipotesis 1**

Hipotesis pertama menyatakan bahwa *information quality* berpengaruh positif terhadap *user satisfaction*. Hasil uji terhadap parameter estimasi (*standardized regression weight*) antara *information quality* terhadap *user satisfaction* menunjukkan adanya hubungan positif sebesar 0,367. Nilai *critical ratio (CR)* sebesar 3,478, nilai *C.R.* tersebut di atas nilai kritis  $\pm 1,96$  atau dengan melihat nilai *p-value* berada di bawah nilai signifikan 0,05 yaitu ditunjukkan dengan tanda (\*\*\*)). Dengan demikian hipotesis pertama, *information quality* berpengaruh terhadap *user satisfaction* dapat diterima karena signifikan.

#### **4.2.7.2 Pengujian Hipotesis 2**

Hipotesis kedua menyatakan bahwa *system quality* berpengaruh positif terhadap *user satisfaction*. Hasil uji terhadap parameter estimasi (*standardized regression weight*) antara *system quality* terhadap *user satisfaction* menunjukkan adanya hubungan positif sebesar 0,479. Nilai *critical ratio (CR)* sebesar 4,006, nilai *C.R.* tersebut di atas nilai kritis  $\pm 1,96$  atau dengan melihat nilai *p-value* berada di bawah nilai signifikan 0,05 yaitu ditunjukkan dengan tanda (\*\*\*)). Dengan demikian hipotesis kedua, *system quality* berpengaruh terhadap *user satisfaction* dapat diterima karena signifikan.

#### 4.2.7.3 Pengujian Hipotesis 3

Hipotesis ketiga menyatakan bahwa *information quality* berpengaruh positif terhadap *use*. Hasil uji terhadap parameter estimasi (*standardized regression weight*) antara *information quality* terhadap *use* menunjukkan adanya hubungan positif sebesar 0,232. Nilai *critical ratio (CR)* sebesar 2,006, nilai *C.R.* tersebut di atas nilai kritis  $\pm 1,96$  atau dengan melihat nilai *p-value* berada di bawah nilai signifikan 0,05 yaitu sebesar 0,045. Dengan demikian hipotesis ketiga, *information quality* berpengaruh terhadap *use* dapat diterima karena signifikan.

#### 4.2.7.4 Pengujian Hipotesis 4

Hipotesis keempat menyatakan bahwa *system quality* berpengaruh positif terhadap *use*. Hasil uji terhadap parameter estimasi (*standardized regression weight*) antara *system quality* terhadap *use* menunjukkan adanya hubungan positif sebesar 0,392. Nilai *critical ratio (CR)* sebesar 3,097, nilai *C.R.* tersebut di atas nilai kritis  $\pm 1,96$  atau dengan melihat nilai *p-value* berada di bawah nilai signifikan 0,05 yaitu sebesar 0,002. Dengan demikian hipotesis keempat, *system quality* berpengaruh terhadap *use* dapat diterima karena signifikan.

#### 4.2.7.5 Pengujian Hipotesis 5

Hipotesis kelima menyatakan bahwa *user satisfaction* berpengaruh positif terhadap *use*. Hasil uji terhadap parameter estimasi (*standardized regression weight*) antara *user satisfaction* terhadap *use* menunjukkan adanya hubungan positif sebesar 0,159. Nilai *critical ratio (CR)* sebesar 2,175, nilai *C.R.* tersebut di atas nilai kritis  $\pm 1,96$  atau dengan melihat nilai *p-value* berada di bawah nilai

signifikan 0,05 yaitu sebesar 0,03. Dengan demikian hipotesis kelima, *user satisfaction* berpengaruh terhadap *use* dapat diterima karena signifikan.

#### **4.2.7.6 Pengujian Hipotesis 6**

Hipotesis keenam menyatakan bahwa *use* berpengaruh positif terhadap *user satisfaction*. Hasil uji terhadap parameter estimasi (*standardized regression weight*) antara *use* terhadap *user satisfaction* menunjukkan adanya hubungan positif sebesar 0,171. Nilai *critical ratio* (*CR*) sebesar 2,175, nilai *C.R.* tersebut di atas nilai kritis  $\pm 1,96$  atau dengan melihat nilai *p-value* berada di bawah nilai signifikan 0,05 yaitu sebesar 0,03. Dengan demikian hipotesis keenam, *use* berpengaruh terhadap *user satisfaction* dapat diterima karena signifikan.

#### **4.2.7.7 Pengujian Hipotesis 7**

Hipotesis ketujuh menyatakan bahwa *use* berpengaruh positif terhadap *individual impact*. Hasil uji terhadap parameter estimasi (*standardized regression weight*) antara *use* terhadap *individual impact* menunjukkan adanya hubungan positif sebesar 0,344. Nilai *critical ratio* (*CR*) sebesar 1,99, nilai *C.R.* tersebut di atas nilai kritis  $\pm 1,96$  atau dengan melihat nilai *p-value* berada di bawah nilai signifikan 0,05 yaitu sebesar 0,047. Dengan demikian hipotesis ketujuh, *use* berpengaruh terhadap *individual impact* dapat diterima karena signifikan.

#### **4.2.7.8 Pengujian Hipotesis 8**

Hipotesis kedelapan menyatakan bahwa *user satisfaction* berpengaruh positif terhadap *individual impact*. Hasil uji terhadap parameter estimasi (*standardized regression weight*) antara *user satisfaction* terhadap *individual impact* menunjukkan adanya hubungan positif sebesar 0,331. Nilai *critical ratio*

(*CR*) sebesar 1,997, nilai *C.R.* tersebut di atas nilai kritis  $\pm 1,96$  atau dengan melihat nilai *p-value* berada di bawah nilai signifikan 0,05 yaitu sebesar 0,046. Dengan demikian hipotesis kedelapan, *user satisfaction* berpengaruh terhadap *individual impact* dapat diterima karena signifikan.

#### 4.2.7.9 Pengujian Hipotesis 9

Hipotesis kesembilan menyatakan bahwa *individual impact* berpengaruh positif terhadap *organizational impact*. Hasil uji terhadap parameter estimasi (*standardized regression weight*) antara *individual impact* terhadap *organizational impact* menunjukkan adanya hubungan positif sebesar 0,312. Nilai *critical ratio (CR)* sebesar 2,506, nilai *C.R.* tersebut di atas nilai kritis  $\pm 1,96$  atau dengan melihat nilai *p-value* berada di bawah nilai signifikan 0,05 yaitu sebesar 0,012. Dengan demikian hipotesis kesembilan, *individual impact* berpengaruh terhadap *organizational impact* dapat diterima karena signifikan.

Ringkasan hasil pengujian hipotesis disajikan dalam tabel 4.34 sebagai berikut:

**Tabel 4.34**  
**Ringkasan Hasil Pengujian Hipotesis**

	<b>Hipotesis</b>	<b>Keputusan</b>
H1	<i>Information quality</i> berpengaruh positif terhadap <i>user satisfaction</i>	Diterima
H2	<i>System quality</i> berpengaruh positif terhadap <i>user satisfaction</i>	Diterima
H3	<i>Information quality</i> berpengaruh positif terhadap <i>use</i>	Diterima
H4	<i>System quality</i> berpengaruh positif terhadap <i>use</i>	Diterima
H5	<i>User satisfaction</i> berpengaruh positif terhadap <i>use</i>	Diterima
H6	<i>Use</i> berpengaruh positif terhadap <i>user satisfaction</i>	Diterima
H7	<i>Use</i> berpengaruh positif terhadap <i>individual impact</i>	Diterima
H8	<i>User satisfaction</i> berpengaruh positif terhadap <i>individual impact</i>	Diterima

H9	<i>Individual impact</i> berpengaruh positif terhadap <i>organizational impact</i>	Diterima
----	--	----------

Sumber: data diolah

### 4.3 Interpretasi Hasil Pengujian Hipotesis

Pengujian terhadap sembilan (9) hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini seluruhnya diterima. Pembahasan berikut ini bertujuan menjelaskan secara teoritis dan dukungan empiris terhadap hasil pengujian hipotesis dan analisis pengaruhnya.

#### 4.3.1 *Information Quality* Berpengaruh Positif Terhadap *User Satisfaction*

Penerimaan hipotesis pertama (H1) yang menyatakan bahwa *information quality* memiliki pengaruh positif terhadap *user satisfaction* mengindikasikan bahwa kualitas informasi yang baik akan meningkatkan kepuasan pengguna. Begitu pula sebaliknya, jika kualitas informasi yang dihasilkan oleh sistem *e-filling* rendah, maka tingkat kepuasan pengguna akan rendah. Hal ini sesuai dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh DeLone dan McLean (1992) yang menyatakan bahwa *information quality* suatu sistem dapat mempengaruhi *user satisfaction*. Hasil penelitian ini juga serupa dengan penelitian yang dilakukan oleh Livari (2005), Subramanian (2005), dan Seddon dan Kiew (1995) bahwa *user satisfaction* dipengaruhi oleh *information quality*.

Penerimaan H1 ini juga didukung oleh data lapangan, dalam hal ini kuesioner yang telah diisi oleh responden. Statistik frekuensi respon terhadap pernyataan untuk konstruk *information quality* (IQ) yang terdiri dari 7 pertanyaan yang mewakili dimensi kelengkapan, *relevan*, akurat, ketepatan waktu, dan

penyajian informasi dengan skala likert dapat dilihat pada lampiran 7. Berdasarkan jawaban responden untuk merespon ke arah setuju diwakili oleh angka 4 dan 5 berkisar 5,83% sampai 76,70%. Sedangkan frekuensi jawaban responden untuk merespon ke arah yang tidak setuju yang diwakili oleh angka 1 dan 2 berkisar 0,97% sampai 5,83%. Jawaban untuk ke arah netral yang diwakili oleh angka 3 berkisar 10,68% sampai 49,51%. Dari persentase jawaban responden dapat disimpulkan bahwa *information quality* yang dihasilkan oleh sistem *e-filling* sudah jelas dan akurat.

Untuk persentase respon responden terhadap konstruk *user satisfaction* (US) dapat dilihat dari lampiran 7. Berdasarkan frekuensi jawaban responden untuk merespon ke arah setuju diwakili oleh angka 4 dan 5 berkisar 6,80% sampai 62,10%. Sedangkan frekuensi jawaban responden untuk merespon ke arah yang tidak setuju yang diwakili oleh angka 1 dan 2 berkisar 0,97% sampai 2,90%. Jawaban untuk ke arah netral yang diwakili oleh angka 3 berkisar 28,20% sampai 55,30%. Dari persentase jawaban responden dapat disimpulkan bahwa *user satisfaction* yang sistem *e-filling* sudah merasa cukup puas.

Berdasarkan hasil uji hipotesis jika kedua variabel diuji pengaruhnya dengan menggunakan AMOS 16.0, maka akan menghasilkan pengaruh yang positif dan signifikan pada 0,05 sehingga penelitian menerima hipotesis alternatif (H1) yang menyatakan bahwa *information quality* berpengaruh positif terhadap *user satisfaction*.

#### 4.3.2 *System Quality* Berpengaruh Positif terhadap *User Satisfaction*

Penerimaan hipotesis kedua (H2) yang menyatakan bahwa *system quality* berpengaruh positif terhadap *user satisfaction* mengindikasikan bahwa kualitas sistem yang baik akan mempengaruhi peningkatan kepuasan pengguna. Jika kualitas sistem handal maka pengguna akan merasa nyaman menggunakan sistem *e-filling* yang akan meningkatkan rasa puas pengguna tersebut terhadap sistem *e-filling*. Menurut penelitian DeLone dan McLean (1992), kualitas sistem dapat mempengaruhi kepuasan pengguna. Pernyataan tersebut serupa dengan hasil penelitian Seddon dan Kiew (1995), Livari (2005) dan Subramanian (2005).

Penerimaan H2 ini juga didukung oleh data lapangan, dalam hal ini kuesioner yang telah diisi oleh responden. Statistik frekuensi respon terhadap pernyataan untuk konstruk *system quality* (SQ) yang terdiri dari 11 pertanyaan yang mewakili kemudahan penggunaan, kecepatan akses, keandalan sistem, fleksibilitas, dan keamanan dengan skala likert dapat dilihat pada lampiran 7. Berdasarkan jawaban responden untuk merespon ke arah setuju diwakili oleh angka 4 dan 5 berkisar 3,90% sampai 66,99%. Sedangkan frekuensi jawaban responden untuk merespon ke arah yang tidak setuju yang diwakili oleh angka 1 dan 2 berkisar 0,97% sampai 3,90%. Jawaban untuk ke arah netral yang diwakili oleh angka 3 berkisar 0,97% sampai 36,90%. Dari persentase jawaban responden dapat disimpulkan bahwa *system quality* yang dihasilkan oleh sistem *e-filling* sudah handal.

Statistik frekuensi respon terhadap pernyataan untuk konstruk *user satisfaction* (US) yang terdiri dari 5 pertanyaan yang mewakili dimensi efisiensi,

keefektivan, kepuasan dan kebanggaan menggunakan sistem *e-filling* dengan skala likert dapat dilihat pada lampiran 7. Berdasarkan frekuensi jawaban responden untuk merespon ke arah setuju diwakili oleh angka 4 dan 5 berkisar 6,80% sampai 62,10%. Sedangkan frekuensi jawaban responden untuk merespon ke arah yang tidak setuju yang diwakili oleh angka 1 dan 2 berkisar 0,97% sampai 2,90%. Jawaban untuk ke arah netral yang diwakili oleh angka 3 berkisar 28,20% sampai 55,30%. Dari persentase jawaban responden dapat disimpulkan bahwa *user satisfaction* yang sistem *e-filling* sudah merasa cukup puas.

Berdasarkan hasil uji hipotesis jika kedua variabel diuji pengaruhnya dengan menggunakan AMOS 16.0, maka akan menghasilkan pengaruh yang positif dan signifikan pada 0,05 sehingga penelitian menerima hipotesis alternatif (H2) yang menyatakan bahwa *system quality* berpengaruh positif terhadap *user satisfaction*.

### **4.3.3 Information Quality Berpengaruh Positif terhadap Use**

Penerimaan hipotesis ketiga (H3) ini yang menyatakan bahwa *information quality* berpengaruh positif pada *use* mengindikasikan bahwa kualitas informasi yang baik akan mempengaruhi pengguna dalam keberlanjutan penggunaan sistem *e-filling*. Hal ini mengarah pada intensitas penggunaan sistem *e-filling* yang dipengaruhi oleh kualitas informasi yang jelas dan akurat. Menurut DeLone dan McLean (1992) menunjukkan bahwa *information quality* memiliki dampak yang signifikan terhadap *use*. Hasil yang serupa juga ditunjukkan oleh penelitian Subramanian (2005).

Penerimaan H3 ini juga didukung oleh data lapangan, dalam hal ini kuesioner yang telah diisi oleh responden. Statistik frekuensi respon terhadap pernyataan untuk konstruk *information quality* (IQ) yang terdiri dari 7 pertanyaan yang mewakili dimensi kelengkapan, *relevan*, akurat, ketepatan waktu, dan penyajian informasi dengan skala likert dapat dilihat pada lampiran 7. Berdasarkan jawaban responden untuk merespon ke arah setuju diwakili oleh angka 4 dan 5 berkisar 5,83% sampai 76,70%. Sedangkan frekuensi jawaban responden untuk merespon ke arah yang tidak setuju yang diwakili oleh angka 1 dan 2 berkisar 0,97% sampai 5,83%. Jawaban untuk ke arah netral yang diwakili oleh angka 3 berkisar 10,68% sampai 49,51%. Dari persentase jawaban responden dapat disimpulkan bahwa *information quality* yang dihasilkan sistem *e-filling* jelas dan akurat.

Untuk persentase respon responden terhadap konstruk *use* (U) dapat dilihat dari lampiran 7. Berdasarkan frekuensi jawaban responden untuk merespon ke arah setuju diwakili oleh angka 4 dan 5 berkisar 8,70% sampai 83,50%. Sedangkan frekuensi jawaban responden untuk merespon ke arah yang tidak setuju yang diwakili oleh angka 1 dan 2 berkisar 1% sampai 5,80%. Jawaban untuk ke arah netral yang diwakili oleh angka 3 berkisar 29,10% sampai 35%. Dari persentase jawaban responden dapat disimpulkan bahwa intensitas penggunaan sistem *e-filling* cukup tinggi.

Berdasarkan hasil uji hipotesis jika kedua variabel diuji pengaruhnya dengan menggunakan AMOS 16.0, maka akan menghasilkan pengaruh yang positif dan signifikan pada 0,05 sehingga penelitian menerima hipotesis alternatif

(H3) yang menyatakan bahwa *information quality* berpengaruh positif terhadap *use*.

#### **4.3.4 System Quality Berpengaruh Positif terhadap Use**

Penerimaan hipotesis keempat (H4) yang menyatakan bahwa *system quality* berpengaruh positif terhadap *use* mengindikasikan bahwa kualitas sistem yang baik akan berpengaruh pada intensitas penggunaan sistem *e-filling*. Kualitas sistem yang baik ini dilihat dari indikator-indikator yang meliputi kemudahan penggunaan, kecepatan akses, keandalan sistem, fleksibilitas, dan keamanan. Jika masing-masing indikator tersebut menunjukkan tingkatan yang tinggi maka pengguna akan menggunakan kembali sistem *e-filling* di masa depan. Hal ini sesuai dengan hasil penelitian yang dilakukan Delone dan McLean (1992) bahwa *system quality* memiliki dampak yang signifikan terhadap *use*. Hasil yang serupa juga ditunjukkan oleh penelitian Poelman et al. (2008).

Penerimaan H4 ini juga didukung oleh data lapangan, dalam hal ini kuesioner yang telah diisi oleh responden. Statistik frekuensi respon terhadap pernyataan untuk konstruk *system quality* (SQ) yang terdiri dari 11 pertanyaan yang mewakili dimensi kemudahan penggunaan, kecepatan akses, keandalan sistem, fleksibilitas, dan keamanan dengan skala likert dapat dilihat pada lampiran 7. Berdasarkan jawaban responden untuk merespon ke arah setuju diwakili oleh angka 4 dan 5 berkisar 3,90% sampai 66,99%. Sedangkan frekuensi jawaban responden untuk merespon ke arah yang tidak setuju yang diwakili oleh angka 1 dan 2 berkisar 0,97% sampai 3,90%. Jawaban untuk ke arah netral yang diwakili

oleh angka 3 berkisar 0,97% sampai 36,90%. Dari persentase jawaban responden dapat disimpulkan bahwa *system quality* yang dihasilkan sistem *e-filling* handal.

Untuk persentase respon responden terhadap konstruk *use* (U) dapat dilihat dari lampiran 7. Berdasarkan frekuensi jawaban responden untuk merespon ke arah setuju diwakili oleh angka 4 dan 5 berkisar 8,70% sampai 83,50%. Sedangkan frekuensi jawaban responden untuk merespon ke arah yang tidak setuju yang diwakili oleh angka 1 dan 2 berkisar 1% sampai 5,80%. Jawaban untuk ke arah netral yang diwakili oleh angka 3 berkisar 29,10% sampai 35%. Dari persentase jawaban responden dapat disimpulkan bahwa intensitas penggunaan sistem *e-filling* cukup tinggi.

Berdasarkan hasil uji hipotesis jika kedua variabel diuji pengaruhnya dengan menggunakan AMOS 16.0, maka akan menghasilkan pengaruh yang positif dan signifikan pada 0,05 sehingga penelitian menerima hipotesis alternatif (H4) yang menyatakan bahwa *system quality* berpengaruh positif terhadap *use*.

#### **4.3.5 User Satisfaction Berpengaruh Positif terhadap Use**

Penerimaan hipotesis kelima (H5) yang menyatakan bahwa *user satisfaction* berpengaruh positif terhadap *use* mengindikasikan bahwa pengguna yang merasa puas terhadap sistem *e-filling* akan mengulangi penggunaan *e-filling* tersebut di masa yang akan datang. Begitu pula sebaliknya, jika tingkat kepuasan pengguna rendah maka pengguna tidak akan menggunakan sistem di masa yang akan datang. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan pengguna sering dijadikan proksi kesuksesan suatu sistem yang diterapkan. Pernyataan ini sesuai dengan hasil penelitian yang dilakukan DeLone dan McLean (1992) bahwa *user*

*satisfaction* merupakan prediktor yang signifikan terhadap *use*. Hasil penelitian yang sama juga ditunjukkan oleh Livari (2005).

Penerimaan H5 ini juga didukung oleh data lapangan, dalam hal ini kuesioner yang telah diisi oleh responden. Statistik frekuensi respon terhadap pernyataan untuk konstruk *user satisfaction* (US) yang terdiri dari 5 pertanyaan yang mewakili dimensi efisiensi, keefektivan, kepuasan dan kebanggaan menggunakan sistem *e-filling* dengan skala likert dapat dilihat pada lampiran 7. Berdasarkan frekuensi jawaban responden untuk merespon ke arah setuju diwakili oleh angka 4 dan 5 berkisar 6,80% sampai 62,10%. Sedangkan frekuensi jawaban responden untuk merespon ke arah yang tidak setuju yang diwakili oleh angka 1 dan 2 berkisar 0,97% sampai 2,90%. Jawaban untuk ke arah netral yang diwakili oleh angka 3 berkisar 28,20% sampai 55,30%. Dari persentase jawaban responden dapat disimpulkan bahwa kepuasan pengguna dapat tercapai.

Untuk persentase respon responden terhadap konstruk *use* (U) dapat dilihat dari lampiran 7. Berdasarkan frekuensi jawaban responden untuk merespon ke arah setuju diwakili oleh angka 4 dan 5 berkisar 8,70% sampai 83,50%. Sedangkan frekuensi jawaban responden untuk merespon ke arah yang tidak setuju yang diwakili oleh angka 1 dan 2 berkisar 1% sampai 5,80%. Jawaban untuk ke arah netral yang diwakili oleh angka 3 berkisar 29,10% sampai 35%. Dari persentase jawaban responden dapat disimpulkan bahwa intensitas penggunaan sistem *e-filling* cukup tinggi.

Berdasarkan hasil uji hipotesis jika kedua variabel diuji pengaruhnya dengan menggunakan AMOS 16.0, maka akan menghasilkan pengaruh yang

positif dan signifikan pada 0,05 sehingga penelitian menerima hipotesis alternatif (H5) yang menyatakan bahwa *user satisfaction* berpengaruh positif terhadap *use*.

#### **4.3.6 Use Berpengaruh Positif terhadap User Satisfaction**

Penerimaan hipotesis keenam (H6) yang menyatakan bahwa *use* berpengaruh positif terhadap *user satisfaction* mengindikasikan bahwa pengguna akan merasa puas jika telah menggunakan sistem *e-filling* terlebih dahulu. Jika penggunaan sistem *e-filling* tidak dapat memenuhi kebutuhan pengguna maka kepuasan pengguna tidak akan meningkat dan penggunaan sistem di masa yang akan datang tidak akan terwujud. Pernyataan ini sesuai dengan penggunaan sistem *e-filling* yang bersifat *mandatory*. Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian DeLone dan McLean (1992) yang menyatakan bahwa pengalaman positif dari penggunaan sistem akan mendorong rasa puas dari pengguna. Hal serupa juga dikemukakan oleh Livari (2005) bahwa penggunaan sistem hampir merupakan prediktor yang signifikan bagi kepuasan pengguna.

Penerimaan H6 ini juga didukung oleh data lapangan, dalam hal ini kuesioner yang telah diisi oleh responden. Statistik frekuensi respon terhadap pernyataan untuk konstruk *use* (U) dapat dilihat dari lampiran 7. Berdasarkan frekuensi jawaban responden untuk merespon ke arah setuju diwakili oleh angka 4 dan 5 berkisar 8,70% sampai 83,50%. Sedangkan frekuensi jawaban responden untuk merespon ke arah yang tidak setuju yang diwakili oleh angka 1 dan 2 berkisar 1% sampai 5,80%. Jawaban untuk ke arah netral yang diwakili oleh angka 3 berkisar 29,10% sampai 35%. Dari persentase jawaban responden dapat disimpulkan bahwa penggunaan sistem *e-filling* cukup tinggi.

Untuk persentase respon responden terhadap konstruk *user satisfaction* (US) yang terdiri dari 5 pertanyaan yang mewakili dimensi efisiensi, keefektivan, kepuasan dan kebanggaan menggunakan sistem *e-filling* dengan skala likert dapat dilihat pada lampiran 7. Berdasarkan frekuensi jawaban responden untuk merespon ke arah setuju diwakili oleh angka 4 dan 5 berkisar 6,80% sampai 62,10%. Sedangkan frekuensi jawaban responden untuk merespon ke arah yang tidak setuju yang diwakili oleh angka 1 dan 2 berkisar 0,97% sampai 2,90%. Jawaban untuk ke arah netral yang diwakili oleh angka 3 berkisar 28,20% sampai 55,30%. Dari persentase jawaban responden dapat disimpulkan bahwa kepuasan pengguna sistem *e-filling* tercapai.

Berdasarkan hasil uji hipotesis jika kedua variabel diuji pengaruhnya dengan menggunakan AMOS 16.0, maka akan menghasilkan pengaruh yang positif dan signifikan pada 0,05 sehingga penelitian menerima hipotesis alternatif (H6) yang menyatakan bahwa *use* berpengaruh positif terhadap *user satisfaction*.

#### **4.3.7 Use Berpengaruh Positif terhadap Individual Impact**

Penerimaan hipotesis ketujuh (H7) yang menyatakan bahwa *use* berpengaruh positif terhadap *individual impact* mengindikasikan bahwa tingkat penggunaan sistem yang tinggi akan meningkatkan derajat pembelajaran yang tinggi, sehingga kualitas pengguna juga akan meningkat kaitannya dalam menggunakan sistem *e-filling*. Pernyataan ini sesuai dengan penelitian DeLone dan McLean (1992) bahwa intensitas penggunaan sistem berpengaruh secara signifikan terhadap *individual impact*. Hasil serupa juga ditunjukkan oleh penelitian Dody dan Zulaikha (2007). Penelitian yang dilakukan Subramanian

(2005) juga menunjukkan hasil serupa bahwa terdapat asosiasi yang signifikan antara intensitas penggunaan dan *individual impact*.

Penerimaan H7 ini juga didukung oleh data lapangan, dalam hal ini kuesioner yang telah diisi oleh responden. Statistik frekuensi respon terhadap pernyataan untuk konstruk *use* (U) dapat dilihat dari lampiran 7. Berdasarkan frekuensi jawaban responden untuk merespon ke arah setuju diwakili oleh angka 4 dan 5 berkisar 8,70% sampai 83,50%. Sedangkan frekuensi jawaban responden untuk merespon ke arah yang tidak setuju yang diwakili oleh angka 1 dan 2 berkisar 1% sampai 5,80%. Jawaban untuk ke arah netral yang diwakili oleh angka 3 berkisar 29,10% sampai 35%. Dari persentase jawaban responden dapat disimpulkan bahwa penggunaan sistem e-filling cukup tinggi.

Untuk persentase respon responden terhadap konstruk *individual impact* (II) yang terdiri dari 3 pertanyaan dengan skala likert dapat dilihat pada lampiran 7. Berdasarkan frekuensi jawaban responden untuk merespon ke arah setuju diwakili oleh angka 4 dan 5 berkisar 6,80% sampai 68,90%. Sedangkan frekuensi jawaban untuk ke arah netral yang diwakili oleh angka 3 berkisar 21,40% sampai 28,16%. Dari persentase jawaban responden dapat disimpulkan bahwa pengguna mengalami dampak individual setelah menggunakan sistem *e-filling*.

Berdasarkan hasil uji hipotesis jika kedua variabel diuji pengaruhnya dengan menggunakan AMOS 16.0, maka akan menghasilkan pengaruh yang positif dan signifikan pada 0,05 sehingga penelitian menerima hipotesis alternatif (H7) yang menyatakan bahwa *use* berpengaruh positif terhadap *individual impact*.

#### 4.3.8 *User Satisfaction Berpengaruh Positif terhadap Individual Impact*

Penerimaan hipotesis kedelapan (H8) yang menyatakan bahwa *user satisfaction* berpengaruh positif terhadap *individual impact* mengindikasikan bahwa kepuasan pengguna atas sistem *e-filling* yang dapat memenuhi kebutuhan pekerjaan atau membantu pekerjaan pengguna akan mempengaruhi kinerja individu dalam organisasi. Jika kepuasan pengguna tinggi maka *individual impact* yang terjadi juga tinggi. Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian DeLone dan McLean (1992) yang menunjukkan bahwa *user satisfaction* merupakan prediktor yang signifikan bagi *perceived individual impact*. Hasil serupa juga ditunjukkan oleh Livari (2005).

Penerimaan H8 ini juga didukung oleh data lapangan, dalam hal ini kuesioner yang telah diisi oleh responden. Statistik frekuensi respon terhadap pernyataan untuk konstruk *user satisfaction* (US) yang terdiri dari 5 pertanyaan yang mewakili dimensi efisiensi, keefektivan, kepuasan dan kebanggaan menggunakan sistem *e-filling* dengan skala likert dapat dilihat pada lampiran 7. Berdasarkan frekuensi jawaban responden untuk merespon ke arah setuju diwakili oleh angka 4 dan 5 berkisar 6,80% sampai 62,10%. Sedangkan frekuensi jawaban responden untuk merespon ke arah yang tidak setuju yang diwakili oleh angka 1 dan 2 berkisar 0,97% sampai 2,90%. Jawaban untuk ke arah netral yang diwakili oleh angka 3 berkisar 28,20% sampai 55,30%. Dari persentase jawaban responden dapat disimpulkan bahwa kepuasan pengguna dapat tercapai.

Untuk persentase respon responden terhadap konstruk *individual impact* (II) dapat dilihat dari lampiran 7. Berdasarkan frekuensi jawaban responden untuk

merespon ke arah setuju diwakili oleh angka 4 dan 5 berkisar 6,80% sampai 68,90%. Sedangkan frekuensi jawaban untuk ke arah netral yang diwakili oleh angka 3 berkisar 21,40% sampai 28,16%. Dari persentase jawaban responden dapat disimpulkan bahwa tingkat *individual impact* bagi pengguna cukup tinggi.

Berdasarkan hasil uji hipotesis jika kedua variabel diuji pengaruhnya dengan menggunakan AMOS 16.0, maka akan menghasilkan pengaruh yang positif dan signifikan pada 0,05 sehingga penelitian menerima hipotesis alternatif (H8) yang menyatakan bahwa *user satisfaction* berpengaruh positif terhadap *individual impact*.

#### **4.3.9 Individual Impact Berpengaruh Positif terhadap Organizational Impact**

Penerimaan hipotesis kesembilan (H9) menyatakan bahwa *individual impact* berpengaruh positif terhadap *organizational impact* mengindikasikan bahwa *individual impact* pengguna akan mempengaruhi *organizational impact*. Jika kinerja individu baik maka akan mempengaruhi kinerja organisasional yang akan semakin baik pula. Hasil penelitian ini serupa dengan penelitian Dody dan Zulaikha (2007) bahwa adanya pengaruh yang signifikan antara *individual impact* terhadap *organizational impact*.

Penerimaan H9 ini juga didukung oleh data lapangan, dalam hal ini kuesioner yang telah diisi oleh responden. Statistik frekuensi respon terhadap pernyataan untuk konstruk *individual impact* (II) yang terdiri dari 3 pertanyaan dengan skala likert dapat dilihat pada lampiran 7. Berdasarkan frekuensi jawaban responden untuk merespon ke arah setuju diwakili oleh angka 4 dan 5 berkisar 6,80% sampai 68,90%. Sedangkan frekuensi jawaban untuk ke arah netral yang

diwakili oleh angka 3 berkisar 21,40% sampai 28,16%. Dari persentase jawaban responden dapat disimpulkan bahwa adanya *individual impact* pada pengguna sistem *e-filling*.

Untuk persentase respon responden terhadap konstruk *organizational impact* (OI) dapat dilihat dari lampiran 7. Berdasarkan frekuensi jawaban responden untuk merespon ke arah setuju diwakili oleh angka 4 dan 5 berkisar 9,70% sampai 58,25%. Sedangkan frekuensi jawaban responden untuk merespon ke arah yang tidak setuju yang diwakili oleh angka 1 dan 2 berkisar 0,97%. Jawaban untuk ke arah netral yang diwakili oleh angka 3 berkisar 31,07% sampai 35,9%. Dari persentase jawaban responden dapat disimpulkan bahwa *organizational impact* tercapai setelah menggunakan sistem *e-filling*.

Berdasarkan hasil uji hipotesis jika kedua variabel diuji pengaruhnya dengan menggunakan AMOS 16.0, maka akan menghasilkan pengaruh yang positif dan signifikan pada 0,05 sehingga penelitian menerima hipotesis alternatif (H9) yang menyatakan bahwa *individual impact* berpengaruh positif terhadap *organizational impact*.

## BAB V

### PENUTUP

#### 5.1 Simpulan

Penelitian ini meneliti tentang analisis perilaku penerimaan wajib pajak terhadap penggunaan *e-filing*. Model yang digunakan untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang berpengaruh terhadap tingkat kesuksesan penerapan sistem *e-filing* bagi Wajib pajak Badan adalah model *technology acceptance model* (TAM). Variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah variabel eksogen dan variabel endogen. Variabel eksogen berupa *System Quality* (SQ) dan *Information Quality* (IQ). Sedangkan variabel endogen berupa *User Satisfaction* (US), *Use* (U), *Individual Impact* (II), dan *Organizational Impact* (OI). Alat analisis yang digunakan adalah SEM (*Structural Equation Model*) dengan menggunakan program AMOS 16.0. data pengamatan sampel sebanyak 103 kuesioner.

Berdasarkan hasil analisis data dan pengujian hipotesis, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. *Information quality* mempunyai pengaruh positif terhadap *user satisfaction*. Kualitas informasi yang dihasilkan sistem *e-filing* dapat mempengaruhi kepuasan pengguna. Jika kualitas informasi yang dihasilkan sistem *e-filing* lengkap, *relevan*, akurat, tepat waktu dan informasi disajikan secara jelas maka pengguna sistem *e-filing* akan merasa puas. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan DeLone dan

McLean (1992) bahwa *information quality* suatu sistem dapat mempengaruhi *user satisfaction*.

2. *System quality* berpengaruh positif terhadap *user satisfaction*. Kualitas sistem *e-filling* dapat mempengaruhi kepuasan pengguna. Jika sistem *e-filling* berkualitas tinggi yang meliputi mudah digunakan, akses yang cepat, handal, fleksibel, dan aman melindungi data pengguna maka pengguna sistem *e-filling* akan merasa puas. Pernyataan ini sesuai dengan penelitian DeLone dan McLean (1992), Seddon dan Kiew (1995), Livari (2005), dan Subramanian (2005) bahwa kualitas sistem dapat mempengaruhi kepuasan pengguna.
3. *Information Quality* berpengaruh positif terhadap *use*. Kualitas informasi yang baik akan membuat pengguna merasa nyaman dalam menggunakan sistem *e-filling* sehingga pengguna akan mengulangi penggunaan sistem *e-filling* di masa yang akan datang. Hasil penelitian ini serupa dengan penelitian DeLone dan McLean (1992) yang menyatakan bahwa *information quality* memiliki dampak yang signifikan terhadap *use*. Hasil yang sama juga ditunjukkan oleh penelitian Subramanian (2005).
4. *System quality* berpengaruh positif terhadap *use*. Kualitas sistem *e-filling* yang baik akan mempengaruhi penggunaan sistem. Jika kualitas sistem *e-filling* handal maka pengguna akan mengulangi penggunaan sistem *e-filling* tersebut di masa yang akan datang. Penelitian DeLone dan McLean (1992) menunjukkan hasil penelitian yang serupa bahwa *system quality*

memiliki dampak yang signifikan terhadap *use*. Hasil penelitian serupa juga ditunjukkan oleh Poelman et al. (2008).

5. *User Satisfaction* berpengaruh positif terhadap *use*. Kepuasan yang dirasakan pengguna setelah menggunakan sistem *e-filling* akan berpengaruh pada penggunaan sistem tersebut di masa yang akan datang. Jika kepuasan pengguna tercapai maka penggunaan sistem *e-filling* di masa yang akan datang juga akan tercapai. Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Livari (2005) bahwa *user satisfaction* merupakan prediktor yang signifikan terhadap *use*.
6. *Use* berpengaruh positif terhadap *user satisfaction*. Pengguna akan merasa puas jika telah menggunakan sistem *e-filling* terlebih dahulu. Apabila sistem *e-filling* dapat memenuhi kebutuhan pengguna maka kepuasan pengguna akan tercapai. DeLone dan McLean (1992) menyatakan bahwa pengalaman positif dari penggunaan sistem akan mendorong rasa puas dari pengguna.
7. *Use* memiliki pengaruh yang positif terhadap *individual impact*. Tingkat penggunaan sistem yang tinggi akan meningkatkan derajat pembelajaran pengguna sehingga kualitas pengguna juga akan meningkat. Hal ini sesuai penelitian Dody dan Zulaikha (2007) bahwa adanya pengaruh yang signifikan antara *use* terhadap *individual impact*. Subramanian (2005) juga menunjukkan bahwa terdapat asosiasi yang signifikan antara intensitas penggunaan dan *individual impact*.

8. *User satisfaction* berpengaruh positif terhadap *individual impact*. Kepuasan pengguna atas sistem *e-filing* yang dapat memenuhi kebutuhan pengguna akan mempengaruhi kinerja individu dalam organisasi. Hal ini sesuai dengan penelitian DeLone dan McLean (1992) bahwa *user satisfaction* merupakan prediktor yang signifikan bagi *perceived individual impact*.
9. *Individual impact* berpengaruh positif terhadap *organizational impact*. Jika kinerja individu baik maka akan berpengaruh pada kinerja organisasi. Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Dody dan Zulaikha (2007) bahwa adanya pengaruh yang signifikan antara *individual impact* terhadap *organizational impact*.

## 5.2 Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini mengandung beberapa keterbatasan, antara lain:

1. Pemilihan sampel penelitian yang hanya menggunakan sampel Wajib Pajak Badan yang ada di Kota Semarang, tidak termasuk Wajib Pajak Orang Pribadi. Hal ini menyebabkan sampel yang didapat hanya sedikit.
2. Sampel yang didapat terbatas karena adanya pasal 34 Undang-Undang Nomor 6 Tahun 1983 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 16 tahun 2009, yang menjelaskan bahwa data Wajib pajak dilindungi oleh Undang-Undang dan setiap pejabat dilarang

memberitahukan kepada pihak lain mengenai data Wajib Pajak sehingga data didapat dengan *random sampling*.

3. Responden menganggap semua hal yang berkaitan dengan pajak adalah sangat rahasia, sehingga sampel yang didapat tergolong kecil, walaupun sudah memenuhi jumlah minimal yang dibutuhkan.
4. Objek penelitian yang bersifat *mandatory* yang menyebabkan variabel *use* dirasa kurang tepat.

### 5.3 Saran

Saran yang didasarkan pada beberapa keterbatasan adalah sebagai berikut:

1. Rekomendasi untuk penelitian mendatang adalah memperluas cakupan responden baik dari cakupan wilayah maupun jenis Wajib Pajak.
2. Penelitian mendatang sebaiknya menambah dimensi yang ada dalam masing-masing konstruk sehingga pengujian terhadap konstruk dapat dilakukan secara mendetail. Hal tersebut akan menambah jelas hasil penelitian masing-masing konstruk.
3. Dalam penelitian ini menggunakan objek penelitian yang bersifat *mandatory* sehingga konstruk *use* dianggap kurang tepat penggunaannya. Dalam penelitian mendatang sebaiknya menggunakan objek penelitian yang bersifat *voluntary*, sehingga pengaruh variabel *use* dapat jelas terlihat.

## Daftar Pustaka

- Agustyan, Pratama. 2008. "Analisis Technology Acceptance Model (TAM) dan Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pemakai Sistem Informasi Berbasis Komputer." *Skripsi Tidak Dipublikasikan*, Fakultas Ekonomi, Universitas Diponegoro.
- Anonim. "E-filling", <http://www.spt.co.id/popup.aspx>, diakses 18 Januari 2010.
- Anonim. "Convenience Sampling", [http://en.wikipedia.org/wiki/sampling\\_\(statistic\)#Convenience\\_Sampling](http://en.wikipedia.org/wiki/sampling_(statistic)#Convenience_Sampling), diakses 31 Agustus 2010.
- Anonim. "Convenience Sampling", <http://www.statpac.com/surveys/sampling.htm>, diakses 31 Agustus 2010.
- Anonim. "Sekilas Modernisasi Administrasi Perpajakan", <http://www.reform.depkeu.go.id/Newsletter/Data/Artikel/djp.doc>, diakses 16 Agustus 2010.
- Anonim, "Theory of Reasoned Action", [http://en.wikipedia.org/wiki/Theory\\_of\\_Reasoned\\_Action](http://en.wikipedia.org/wiki/Theory_of_Reasoned_Action), diakses 18 Januari 2010.
- Aprilia, Nila. 2009. "Pengaruh Motivasi Intrinsik, Motivasi Ekstrinsik dan Kemudahan Penggunaan Persepsian (Perceived Ease of Use) terhadap Niat Berperilaku Menggunakan Komputer dalam Penyusunan Laporan Keuangan." *Tesis Tidak Dipublikasikan*, Magister Sains Akuntansi, Universitas Diponegoro.
- Buku Pedoman Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro. 2008.
- Burton-Jones, A., and Gallivan, M., J. "Toward A Deeper Understanding of System Usage in Organizations: A Multilevel Perspective." *MIS Quarterly*, Vol. 31, No. 4, 2007, pp. 657-679.
- Davis, F.D. 1989. "Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and Acceptance of Information System Technology." *MIS Quarterly*. Vol. 13, No. 3, h. 319-339.
- DeLone, W., and McLean E.R. "Information System Success : The Quest for The Dependent Variable". *Information System Research*, 1992, pp 60-95.
- DeLone, W., and McLean E.R. "The DeLone and McLean Model of Information System Success: A Ten Year Update." *Journal of MIS* (19,:4), 2003, pp 9-30.

- Dewi, A.A. Ratih Khomalyana. 2009. "Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Penerimaan Wajib Pajak terhadap Penggunaan E-filling." *Skripsi Tidak Dipublikasikan*, Fakultas Ekonomi, Universitas Diponegoro.
- Ferdinand, Augusty. 2006. *Structural Equation Modeling dalam Penelitian Manajemen : Aplikasi Model-Model Rumit dalam Penelitian untuk Tesis Magister dan Disertasi Doktor*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro. ISBN 979.9156.75.0
- Ghozali, Imam. 2008. *Model Persamaan Struktural : Konsep dan Aplikasi dengan Program AMOS 16.0*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro. ISBN 979.704.233.2
- Goodhue, D.L., and Thompson R.L. "Task Technology Fit and Individual Performance." *MIS Quarterly*, Vol. 19, No. 2, 1995, pp 213-236
- Hair J. F., Amderson R.E., Tatham R.L., and Black W.C., 1998. "Multivariate Data Analysis". Fifth Edition. New Jersey : Prentice Hall Inc.
- J.-H. Wu, Y.-M. Wang / *Information and Management* 43. (2006) 728-739. [www.elsevier.com/locate/hm](http://www.elsevier.com/locate/hm). "Measuring KMS Success: A Respesification of The DeLone and McLean's Model".
- Kozlowski, Steve, W., J., and Klein K., J. 2000. "Multilevel Theory, Research and Methods in Organizations." New York: Wiley.
- Kurniawan, Rizky. 2008. "Analisis Pengaruh Teknologi Informasi pada Kinerja Organisasi (Sudi Empiris PT. BRI Persero Tbk Unit Kantor Cabang Tegal, Kantor Wilayah Semarang)." *Tesis Tidak Dipublikasikan*, Magister Sains Akuntansi, Universitas Diponegoro.
- Laudon, Kenneth C., dan Jane P. Laudon. 2005. *Sistem Informasi Manajemen*. Edisi Enam. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Lestari, Baiq Anggun Hilendri. 2007. "Pengaruh *Information Technology Relatedness* terhadap Kinerja Perusahaan dengan *Knowledge Management Capability* sebagai Variabel Intervening (Kajian Empiris pada Perusahaan di Jawa Tengah)." *Tesis Tidak Dipublikasikan*, Magister Sains Akuntansi, Universitas Diponegoro.
- Lina. 2007. "Pengaruh Perbedaan Individual dan Karakteristik Sistem Informasi pada Penerimaan Penggunaan Teknologi Informasi dalam *e-library*." *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Indonesia*, Vol. 22, No. 4, h. 447-465.
- Livary, Juhani. 2005. "An Empirical Test of The DeLone –McLean Model of Information System Success" *Database for Advance in Information System*

- (DFA). ISSN: 1532-0936. Volume 36. Proquest Company.
- Mas'ud, Fuad. 2004. *Survai Diagnosis Organisasional*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ningrum, Christine. 2009. "Analisis Pemanfaatan Teknologi Sistem Informasi terhadap Kinerja Organisasi (Studi pada System Online Payment Point di PT. PLN (Persero) Cabang Makassar)." *Skripsi Tidak Dipublikasikan*, Fakultas Ekonomi, Universitas Diponegoro.
- Poelmans, et. al. 2008. "Usability and Acceptance of E-learning in Statistics Education, Based on Compendium Platform."
- Radityo, Dody dan Zulaikha. 2007. "Penguujian Model DeLone and McLean dalam Pengembangan Sistem Informasi Manajemen (Kajian Sebuah Kasus)." Paper disajikan pada Simposium Nasional Akuntansi X, Universitas Hassanudin, Makassar, 26-28 Juli 2007.
- Roldan, J., L., and Leal, A. 2003. "A Validation Test of an Adaption of The DeLone and McLean's Model in The Spanish EIS Field." Idea Group Publishing.
- Seddon, P., B. 1997. "A Respecification and Extension of The DeLone and McLean's Model of Information Success." *Information System Research*, Vol. 8, No. 3.
- Seddon, P., B., and Kiew, Min-Yen. 1994. "Partial Test and Development of DeLone and McLean's Model of Information Success."
- Seddon, P., B., and Yip, S., K. 1992. "An Empirical Evaluation of User Information Satisfaction (UIS) Measures for Use with General Ledger Accounting Software." *Journal of Information System*, Vol. 6, No 1, pp 75-92
- Seddon, Petter., and Staples D.S. "Testing The Technology to Performance Chain Model." *Journal of Organizational and End User Computing*, Vol. 16, No. 4, 2004, pp. 17-36.
- Sekaran, Uma. 2003. *Research Method for Business*, 4 ed. USA : John Wiley & Sons.
- Setiyaji, G., dan Amir, H. 2005. "Evaluasi Kinerja Sistem Perpajakan di Indonesia." *Jurnal Ekonomi Universitas Indonusa Esa Tunggal*.
- Subramanian, Girish. H. 2005. "An Empirical Application of The DeLone and McLean Model in The Kuwaiti Private Sector." *Journal of Computer*

Information Systems.

Waluyo. 2007. Perpajakan Indonesia : Pembahasan Sesuai dengan Ketentuan Perundang-undangan Perpajakan dan Aturan Pelaksanaan Perpajakan Terbaru. Jakarta: Salemba Empat. ISBN 978-979-691-392-3

Wiyono, Adrianto Sugiarto. 2008. "Evaluasi Penerimaan Wajib Pajak terhadap Penggunaan E-filling sebagai Sarana Pelaporan Pajak secara Online dan Realtime. " Jurnal Riset Akuntansi Indonesia, Vol. 11, No. 2, h. 117-132.

**LAMPIRAN 1**  
**KUESIONER PENELITIAN**

Semarang, 15 Maret 2010

Perihal : Permohonan Pengisian Kuesioner  
Yth. Bapak/ Ibu/ Saudara Responden Wajib Pajak  
di Semarang

Dengan hormat,

Saya mahasiswi Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Diponegoro yang sedang menyelesaikan Tugas Akhir yang berjudul “**Analisis Perilaku Penerimaan Wajib Pajak terhadap Penggunaan *E-filling***”. Penelitian ini dilakukan bertujuan untuk mengetahui kesuksesan sistem *e-filling* yang diterapkan Direktorat Jenderal Pajak (DJP) dalam memberikan kemudahan bagi Wajib Pajak (WP) dalam melaporkan Surat Pemberitahuan (SPT) secara *online* dan *realtime*. Penelitian ini mengambil setting Wajib Pajak Badan di Semarang.

Saya berharap partisipasi dari Bapak/ Ibu/ Saudara Responden untuk mengisi kuesioner ini. Data Bapak/ Ibu/ Saudara Responden akan dijamin kerahasiaannya.

Terima kasih.

Hormat Saya,

Gita Gowinda Kirana  
NIM. C2C 006 069

## KUESIONER

### PETUNJUK PENGISIAN:

1. Kuesioner ini ditujukan kepada Wajib Pajak Badan di Semarang yang selalu/senantiasa dalam menggunakan layanan *e-filling*
2. Jawaban yang disampaikan kepada peneliti merupakan suatu perwujudan dari intensitas penggunaan *e-filling* oleh Wajib Pajak, sehingga untuk mendapatkan hasil penelitian yang maksimal diharapkan Bapak/Ibu dapat menjawab pertanyaan dengan benar dan jujur.

### A. BAGIAN 1 : DATA DEMOGRAFI

Petunjuk : Isilah data berikut sesuai dengan data pribadi Anda. Isilah data dalam kotak isian dengan menggunakan tanda silang (X)

1. Nama perusahaan (boleh tidak diisi) :
2. Jenis Usaha :

<input type="checkbox"/> Manufaktur	<input type="checkbox"/> Perdagangan dan Jasa
<input type="checkbox"/> Perbankan	<input type="checkbox"/> Lainnya, sebutkan .....
3. Apakah Perusahaan Saudara menggunakan sistem *e-filling* dalam melaporkan pajak?

<input type="checkbox"/> Ya
<input type="checkbox"/> Tidak
4. Sudah menggunakan *e-filling* :

<input type="checkbox"/> < 1 tahun
<input type="checkbox"/> 1-3 tahun
<input type="checkbox"/> > 3 tahun
5. Jenis SPT pajak apa saja yang Bapak/Ibu/ Perusahaan laporkan melalui *e-filling*?
  - a. ....
  - b. ....
  - c. ....
  - d. ....
  - e. ....
  - f. ....
6. Pertimbangan apa saja yang mendasari Bapak/Ibu/Saudara menggunakan *e-filling* : (boleh memilih lebih dari satu)

<input type="checkbox"/> Kualitas sistem <i>e-filling</i> yang mudah digunakan, memiliki kecepatan akses yang baik, dapat diandalkan, fleksibel, dan aman digunakan
---

- Kualitas informasi yang dihasilkan sistem *e-filling* yang lengkap, relevan, akurat, tepat waktu, format yang mudah dipahami
- Sistem *e-filling* dapat memuaskan saya karena kualitas sistem dan kualitas informasi yang dihasilkan sistem *e-filling*
- Sistem *e-filling* dapat memberikan dampak bagi kinerja saya
- Sistem *e-filling* dapat memberikan dampak pada kinerja organisasi/ perusahaan

**B. BAGIAN 2 : KUALITAS SISTEM (SYSTEM QUALITY)**

**Petunjuk :** Bapak/Ibu cukup memilih salah satu jawaban pada kolom yang tersedia dengan cara memberi tanda silang (X) pada angka-angka yang tersedia sesuai dengan persepsi Bapak/Ibu/Saudara. Pilihan jawaban yang tersedia adalah 1.) Sangat Tidak Setuju (STS), 2.) Tidak Setuju (TS), 3.) Netral (N), 4.) Setuju (S), 5.) Sangat Setuju (SS)

PERTANYAAN	JAWABAN				
	1	2	3	4	5
	STS	TS	N	S	SS
Sistem <i>e-filling</i> mudah dan nyaman digunakan					
Sistem <i>e-filling</i> mudah dipelajari oleh pengguna ( <i>user friendly</i> )					
Sangat mudah bagi pengguna untuk menjadi ahli dalam menggunakan <i>e-filling</i>					
Dalam menggunakan sistem <i>e-filling</i> tidak membutuhkan usaha yang ekstra					
Akses ke server ASP (Jasa Penyedia Aplikasi) dapat dilakukan dengan cepat, mudah dan nyaman					
Sistem <i>e-filling</i> dapat merespon dan memberikan konfirmasi dengan cepat					
Koneksi internet pada <i>website</i> ASP (Jasa Penyedia Aplikasi) jarang terputus					
Sistem <i>e-filling</i> dapat memberikan layanan tanpa kesalahan dan memberikan jalan keluar jika ada masalah					

Sistem <i>e-filling</i> stabil dan tidak pernah mengalami kerusakan					
<i>E-filling</i> sangat fleksibel bagi pengguna dalam memanfaatkan layanan pelaporan perpajakan					
Pengguna tidak khawatir dengan keamanan sistem <i>e-filling</i> dalam menjaga data pengguna					

### C. BAGIAN 3 : KUALITAS INFORMASI (*INFORMATION QUALITY*)

**Petunjuk :** Bapak/Ibu cukup memilih salah satu jawaban pada kolom yang tersedia dengan cara memberi tanda silang (X) pada angka-angka yang tersedia sesuai dengan persepsi Bapak/Ibu/Saudara. Pilihan jawaban yang tersedia adalah 1.) Sangat Tidak Setuju (STS), 2.) Tidak Setuju (TS), 3.) Netral (N), 4.) Setuju (S), 5.) Sangat Setuju (SS)

PERTANYAAN	JAWABAN				
	1	2	3	4	5
	STS	TS	N	S	SS
Sistem <i>e-filling</i> memberikan data informasi yang cukup bagi kebutuhan pengguna					
Sistem <i>e-filling</i> menyediakan informasi sesuai dengan kebutuhan pengguna secara tepat					
Informasi yang dihasilkan sistem <i>e-filling</i> akurat, tidak bias dan bebas dari kesalahan					
Pengguna dapat memperoleh informasi yang dibutuhkan dari sistem <i>e-filling</i> dalam waktu yang tepat					
Sistem <i>e-filling</i> dapat memberikan informasi yang <i>up to date</i>					
Output sistem <i>e-filling</i> disajikan dalam bentuk yang tepat sehingga memudahkan pemahaman pengguna					
Penyajian informasi dalam sistem <i>e-filling</i> jelas					

#### D. BAGIAN 4 : PENGGUNAAN (*USE*)

**Petunjuk** : Bapak/Ibu cukup memilih salah satu jawaban pada kolom yang tersedia dengan cara memberi tanda silang (X) pada angka-angka yang tersedia sesuai dengan persepsi Bapak/Ibu/Saudara. Pilihan jawaban yang tersedia adalah 1.) Sangat Tidak Setuju (STS), 2.) Tidak Setuju (TS), 3.) Netral (N), 4.) Setuju (S), 5.) Sangat Setuju (SS)

PERTANYAAN	JAWABAN				
	1	2	3	4	5
	STS	TS	N	S	SS
Pengguna selalu mencoba menggunakan <i>e-filing</i> setiap kali melaporkan pajak					
Pengguna berkehendak untuk melanjutkan menggunakan <i>e-filing</i> di masa depan					
Pengguna selalu menggunakan <i>e-filing</i> untuk melaporkan pajak karena mempunyai fitur yang membantu pekerjaan pengguna					

#### E. BAGIAN 5 : KEPUASAN PENGGUNA (*USER SATISFACTION*)

**Petunjuk** : Bapak/Ibu cukup memilih salah satu jawaban pada kolom yang tersedia dengan cara memberi tanda silang (X) pada angka-angka yang tersedia sesuai dengan persepsi Bapak/Ibu/Saudara. Pilihan jawaban yang tersedia adalah 1.) Sangat Tidak Setuju (STS), 2.) Tidak Setuju (TS), 3.) Netral (N), 4.) Setuju (S), 5.) Sangat Setuju (SS)

PERTANYAAN	JAWABAN				
	1	2	3	4	5
	STS	TS	N	S	SS
Sistem <i>e-filing</i> dapat membantu pelaporan pajak secara efisien					
Sistem <i>e-filing</i> secara efektif memenuhi kebutuhan pengguna kaitannya dengan pelaporan pajak					
Pengguna merasa puas dengan pelayanan sistem <i>e-filing</i>					
Pengguna memiliki pengalaman yang menyenangkan dalam menggunakan sistem <i>e-filing</i>					
Pengguna merasa bangga dalam menggunakan sistem <i>e-filing</i>					

**F. BAGIAN 6 : DAMPAK INDIVIDUAL (*INDIVIDUAL IMPACT*)**

**Petunjuk :** Bapak/Ibu cukup memilih salah satu jawaban pada kolom yang tersedia dengan cara memberi tanda silang (X) pada angka-angka yang tersedia sesuai dengan persepsi Bapak/Ibu/Saudara. Pilihan jawaban yang tersedia adalah 1.) Sangat Tidak Setuju (STS), 2.) Tidak Setuju (TS), 3.) Netral (N), 4.) Setuju (S), 5.) Sangat Setuju (SS)

PERTANYAAN	JAWABAN				
	1	2	3	4	5
	STS	TS	N	S	SS
Sistem <i>e-filling</i> dapat meningkatkan produktivitas pengguna dalam menyelesaikan tugas pelaporan pajak					
Pengguna dapat meningkatkan kinerja pelaporan pajak setelah menggunakan <i>e-filling</i>					
Sistem <i>e-filling</i> dapat meningkatkan keefektivan kerja pengguna					

**G. BAGIAN 7 : DAMPAK ORGANISASIONAL (*ORGANIZATIONAL IMPACT*)**

**Petunjuk :** Bapak/Ibu cukup memilih salah satu jawaban pada kolom yang tersedia dengan cara memberi tanda silang (X) pada angka-angka yang tersedia sesuai dengan persepsi Bapak/Ibu/Saudara. Pilihan jawaban yang tersedia adalah 1.) Sangat Tidak Setuju (STS), 2.) Tidak Setuju (TS), 3.) Netral (N), 4.) Setuju (S), 5.) Sangat Setuju (SS)

PERTANYAAN	JAWABAN				
	1	2	3	4	5
	STS	TS	N	S	SS
Sistem <i>e-filling</i> dapat meningkatkan kinerja organisasi pengguna					
Sistem <i>e-filling</i> dapat meningkatkan produktivitas organisasi pengguna					
Informasi yang dihasilkan Sistem <i>e-filling</i> dapat membantu keefektivan dalam pengambilan keputusan					
Sistem <i>e-filling</i> dapat menghemat pengeluaran organisasi, khususnya beban administrasi pelaporan pajak					

**LAMPIRAN 2**  
**SURAT IJIN PENELITIAN**



**DEPARTEMEN PENDIDIKAN NASIONAL  
FAKULTAS EKONOMI UNIVERSITAS DIPONEGORO**

Jalan Erlangga Tengah No. 17 Semarang – Kode Pos : 50241  
Telepon (024) 8446409; 8449211; Fax. (024) 8449212

---

Nomor : ...../H7.3.2/AK/20.....  
Lampiran :  
Hal : *Ijin Penelitian*

Yth.....  
.....  
.....

Dalam rangka mempersiapkan mahasiswa untuk menempuh ujian, maka setiap mahasiswa diwajibkan membuat paper/ skripsi.

Sehubungan dengan hal tersebut diatas diperlukan data, baik dari instansi Pemerintah, Badan Usaha Milik Pemerintah, ataupun Perusahaan Swasta.

Berdasarkan alasan-alasan tersebut, dengan ini kami mohon ijin penelitian bagi mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro yang akan mengumpulkan data di lingkungan Instansi/ Perusahaan yang Saudara pimpin.

Adapun nama dan data dari mahasiswa tersebut adalah :

Nama : Gita Gowinda Kirana  
NIM : C2C006069  
Jurusan/ Program Studi : Akuntansi  
Alamat Rumah : Jl. Candi Kencana V/B27 Semarang 50183  
Judul Paper/Skripsi : Analisis Perilaku Penerimaan Wajib Pajak terhadap Penggunaan *E-filling*  
(Kajian Empiris di Wilayah Semarang)

Demikian atas segala bantuan serta kerja sama yang baik, kami ucapkan terima kasih.

Semarang,  
a.n. Dekan  
Pembantu Dekan I

Prof. Dr. H. Arifin S, MCom, (Hons), Akt  
NIP. 130 696 214

**LAMPIRAN 3**

**DAFTAR PERUSAHAAN**

<b>NO.</b>	<b>NAMA PERUSAHAAN</b>
1	PT REPEX PERDANA INTERNASIONAL
2	PT. UPS CARDIG INTERNASIONAL
3	PT. ASTRA TRAC
4	PT. FAST FOOD INDONESIA
5	PT. FAST FOOD INDONESIA
6	PT. FAST FOOD INDONESIA
7	PT. FAST FOOD INDONESIA
8	PT. FAST FOOD INDONESIA
9	PT. FAST FOOD INDONESIA
10	PT. SUMBER ALFARIA TRIJAYA
11	PT. SUMBER ALFARIA TRIJAYA
12	PT. SUMBER ALFARIA TRIJAYA
13	PT. SUMBER ALFARIA TRIJAYA
14	PT. SUMBER ALFARIA TRIJAYA
15	PT. SUMBER ALFARIA TRIJAYA
16	PT. SUMBER ALFARIA TRIJAYA
17	PT. SUMBER ALFARIA TRIJAYA
18	PT. SUMBER ALFARIA TRIJAYA
19	PT. SUMBER ALFARIA TRIJAYA
20	PT. SARI MELATI KENCANA
21	PT. SARI MELATI KENCANA
22	PT. SARI MELATI KENCANA
23	PT. SARI MELATI KENCANA
24	PT. ASKARA COURIER SERVICE
25	PT. BIROTIKA SEMESTA
26	PT. BINA NUSA RAMA
27	PT. BINA NUSA RAMA
28	PT. BINA NUSA RAMA
29	PT. BINA NUSA RAMA
30	PT. BUCCHERI INDONESIA
31	PT. BUCCHERI INDONESIA
32	PT. SKYPAK INTERNATIONAL
33	PT. CIPTA MULTIUSAHA PERKASA
34	PT. CIPTA MULTIUSAHA PERKASA
35	PT. CIPTA MULTIUSAHA PERKASA
36	PT. CIPTA MULTIUSAHA PERKASA
37	PT. CIPTA MULTIUSAHA PERKASA
38	PT. CIPTA MULTIUSAHA PERKASA

39	PT. ASEAN MOTOR INTERNATIONAL
40	PT. ASEAN MOTOR INTERNATIONAL
41	PT. ADIRA DINAMIKA MULTIFINANCE
42	PT. ADIRA DINAMIKA MULTIFINANCE
43	PT. ADIRA SARANA ARMADA
44	PT. KARYA MITRA BUDI SENTOSA
45	PT. KARYA MITRA BUDI SENTOSA
46	PT. MOSES MITRA SETIA
47	PT. KARYA BHAKTI MANUNGGAL
48	PT. MAERSK LINE INDONESIA
49	PT. INTIDAYA RAJAWALI MULIA
50	PT. U-FINANCE INDONESIA
51	PT. SOLOCONE INDUSTRY
52	PT. SUMBER SEHAT
53	PT. ABIKARA REKADAYA SOLUSINDO
54	PT. ASURANSI ADIRA DINAMIKA
55	PT. ADIRA DINAMIKA MULTIFINANCE
56	PT. ADIRA DINAMIKA MULTIFINANCE
57	PT. ADIRA DINAMIKA MULTIFINANCE
58	PT. BFI FINANCE INDONESIA
59	PT. KENCANA LAJU MANDIRI
60	PT. BEA SARI JELITA
61	PT. MENDJANGAN
62	PT. BAROKAH MANDIRI JAYA
63	PT. GRAHA SERVICE INDONESIA
64	PT. INDOLOK BAKTI UTAMA
65	PT. OTO MULTIARTHA
66	PT. WAHANA OTOMITRA MULTIARTHA
67	PT. DEXA MEDICA
68	PT. OFFISTARINDO ADHIPRIMA
69	PT. FINANSIA
70	PT. RENTOKIL INDONESIA
71	PT. CALMIC INDONESIA
72	PT. MARGONO DIAN GRAHA
73	PT. JAWA PENI
74	ASURANSI TOKIO MARINE
75	SUMMIT OTO FINANCE
76	PT. INDO KOMPRESIGMA
77	PT. APM GLOBAL LOGISTIC
78	PT. INDOMARCO PRISMATAMA
79	PT. INDOMARCO PRISMATAMA

80	PT. INDOMARCO PRISMATAMA
81	PT. INDOMARCO PRISMATAMA
82	PT. INDOMARCO PRISMATAMA
83	PT. INDOMARCO PRISMATAMA
84	PT. INDOMARCO PRISMATAMA
85	PT. INDOMARCO PRISMATAMA
86	PT. INDOMARCO PRISMATAMA
87	PT. INDOMARCO PRISMATAMA
88	PT. INDOMARCO PRISMATAMA
89	PT. INDOMARCO PRISMATAMA
90	PT. INDOMARCO PRISMATAMA
91	PT. INDOMARCO PRISMATAMA
92	PT. INDOMARCO PRISMATAMA
93	PT. HARRISON AND GIL-JAVA
94	PT. KAWAN LAMA SEJAHTERA
95	PT. MATAHARI PUTRA PRIMA
96	PT. MATAHARI PUTRA PRIMA
97	PT. ASTRA SEDAYA FINANCE
98	PT. ASAYA GRAHA SENTRINDO
99	PT. MENSA BINA SUKSES
100	PT. TIGA RAKSA SATRIA
101	PT. TIGA RAKSA SATRIA
102	PT. TIGA RAKSA SATRIA
103	PT. ACE HARDWARE INDONESIA

Sumber: data diolah

**LAMPIRAN 4**  
**TABULASI JAWABAN**

<b>Res</b>	<b>SQ</b>	<b>IQ</b>	<b>U</b>	<b>US</b>	<b>II</b>	<b>OI</b>
1	44	30	11	21	12	17
2	41	23	12	17	12	13
3	37	26	11	18	12	15
4	50	28	14	25	12	19
5	40	26	9	17	11	16
6	46	25	10	17	11	14
7	43	25	10	15	12	15
8	47	26	14	20	12	14
9	37	24	11	16	11	17
10	40	27	14	22	12	17
11	45	24	12	18	12	15
12	40	28	10	16	10	15
13	41	30	15	23	12	14
14	43	30	13	15	14	18
15	38	25	11	16	11	16
16	40	24	12	17	10	19
17	48	30	15	22	12	16
18	42	23	11	20	13	14
19	42	23	12	18	10	15
20	38	26	11	18	12	13
21	46	30	11	18	12	16
22	43	25	12	17	12	15
23	50	32	12	25	12	14
24	44	33	14	20	12	12
25	39	23	11	15	10	15
26	41	26	10	20	11	14
27	37	21	11	15	10	14
28	43	25	11	15	10	16
29	44	27	12	18	13	12
30	34	29	15	16	12	16
31	34	27	11	15	10	15
32	42	26	12	20	11	15
33	53	26	12	24	11	18
34	41	20	12	18	12	20
35	43	26	12	20	12	17
36	44	23	12	20	11	16
37	47	29	11	19	9	13

38	45	25	12	17	12	14
39	44	28	10	17	12	12
40	46	25	12	19	13	14
41	49	27	12	21	14	12
42	36	30	10	15	11	12
43	46	28	12	19	9	16
44	40	22	9	18	11	14
45	40	26	10	16	10	13
46	45	27	13	21	9	16
47	52	27	11	20	12	14
48	36	23	10	18	12	17
49	35	27	11	16	9	16
50	43	26	12	17	12	16
51	40	26	12	18	11	19
52	40	27	11	17	12	16
53	46	26	15	20	15	18
54	48	27	14	21	13	20
55	39	26	10	16	9	12
56	43	29	11	17	12	16
57	43	30	12	21	12	16
58	49	24	12	18	12	17
59	45	23	10	17	9	12
60	49	27	15	23	15	20
61	48	25	12	17	12	13
62	37	23	9	15	10	15
63	44	29	11	17	9	12
64	44	23	13	18	12	12
65	44	27	12	25	13	15
66	39	20	10	13	9	16
67	51	28	15	20	12	15
68	40	25	10	19	10	12
69	41	18	10	15	11	16
70	36	23	11	18	10	16
71	50	29	14	23	14	15
72	42	32	12	21	15	16
73	43	24	12	16	12	18
74	42	23	11	18	13	15
75	36	22	11	17	12	16
76	42	26	12	17	12	13

77	44	22	12	17	12	15
78	44	23	12	19	12	12
79	42	27	11	19	12	14
80	46	31	15	22	13	16
81	40	33	11	20	12	13
82	44	24	11	17	9	14
83	37	18	11	16	11	14
84	34	25	11	16	11	16
85	37	26	11	14	10	8
86	40	21	10	17	11	12
87	41	22	12	16	12	20
88	40	23	11	18	11	16
89	40	27	12	17	12	16
90	42	27	10	21	12	13
91	44	26	12	18	12	15
92	35	25	9	15	12	16
93	35	29	11	19	13	20
94	51	25	12	18	10	16
95	45	22	11	18	11	14
96	44	23	12	14	10	15
97	37	26	8	17	13	12
98	43	24	11	17	12	12
99	38	26	12	22	12	15
100	51	24	13	23	13	16
101	44	26	12	20	11	15
102	40	20	12	14	10	12
103	36	27	10	17	11	16

Sumber: data diolah

**LAMPIRAN 5**  
**UJI ASUMSI SEM**

### Uji Normalitas Data

<i>Variable</i>	<i>min</i>	<i>max</i>	<i>skew</i>	<i>c.r.</i>	<i>kurtosis</i>	<i>c.r.</i>
oi4	2	5	0,147	0,607	-0,47	-0,974
oi3	2	5	0,066	0,274	-0,619	-1,282
oi2	2	5	-0,018	-0,074	-0,217	-0,45
oi1	2	5	0,126	0,522	-0,423	-0,877
ii3	3	5	-0,006	-0,026	-0,251	-0,521
ii2	3	5	-0,068	-0,283	0,185	0,383
ii1	3	5	-0,152	-0,63	0,092	0,19
us1	2	5	-0,138	-0,571	0,03	0,062
us2	2	5	0,007	0,03	-0,274	-0,567
us3	2	5	0,695	2,881	-0,235	-0,486
us4	2	5	0,521	2,16	-0,296	-0,612
us5	2	5	0,293	1,215	-0,589	-1,219
u3	2	5	-0,198	-0,822	-0,184	-0,381
u2	4	5	1,805	7,477	1,256	2,603
u1	2	5	-0,01	-0,042	-0,289	-0,599
iq1	2	5	0,294	1,218	-0,323	-0,669
iq2	2	5	0,126	0,522	-0,278	-0,576
iq3	2	5	0,225	0,931	-0,306	-0,633
iq5	2	5	0,119	0,492	-0,397	-0,823
iq7	2	5	0,192	0,794	-0,179	-0,371
sq1	3	5	-0,003	-0,014	-0,216	-0,448
sq3	3	5	0,306	1,268	-0,956	-1,98
sq4	2	5	0,027	0,113	-0,402	-0,834
sq6	3	5	0,245	1,016	-0,756	-1,567
sq7	2	5	0,16	0,663	-0,648	-1,342
sq9	2	5	0,09	0,372	-0,657	-1,361
sq10	3	5	0,313	1,297	-0,862	-1,787
Multivariate					11,092	1,422

Sumber: data diolah

## UJI OUTLIER DATA

### *Observations Farthest from The Centroid/ Mahalanobis Distance*

<i>Observation number</i>	<i>Mahalanobis d-squared</i>	<i>p1</i>	<i>p2</i>
14	44,121	0,02	0,876
16	41,183	0,04	0,918
97	40,734	0,044	0,833
85	39,559	0,056	0,838
74	38,536	0,07	0,853
93	38,047	0,077	0,815
8	37,371	0,088	0,815
12	37,145	0,092	0,746
21	37,071	0,094	0,637
1	36,872	0,097	0,554
81	36,599	0,103	0,494
53	36,563	0,104	0,378
30	35,447	0,128	0,565
13	35,389	0,129	0,464
63	35,093	0,137	0,436
6	34,914	0,141	0,38
32	34,451	0,153	0,411
33	34,289	0,158	0,358
60	34,121	0,163	0,311
40	33,209	0,19	0,499
102	33,036	0,196	0,458
83	32,781	0,204	0,447
65	32,712	0,207	0,376
73	32,657	0,209	0,306
46	32,416	0,217	0,298
34	32,064	0,23	0,327
41	31,916	0,235	0,294
84	31,894	0,236	0,227
37	31,802	0,24	0,187
99	31,324	0,258	0,252
17	31,134	0,266	0,239
5	30,935	0,274	0,231
58	30,653	0,286	0,248
67	30,486	0,293	0,232
71	30,389	0,297	0,198

54	30,176	0,306	0,198
23	29,466	0,339	0,365
61	29,458	0,339	0,293
11	29,139	0,354	0,336
27	29,052	0,358	0,295
18	29,046	0,359	0,231
26	28,861	0,368	0,228
72	28,074	0,407	0,453
4	28,016	0,41	0,399
78	27,997	0,411	0,331
82	27,989	0,412	0,265
44	27,796	0,422	0,268
79	27,602	0,432	0,272
66	27,427	0,441	0,27
68	27,293	0,448	0,253
45	27,111	0,458	0,254
10	26,984	0,465	0,236
25	26,905	0,469	0,203
9	26,721	0,479	0,205
51	26,35	0,499	0,272
56	26,318	0,501	0,221
15	26,096	0,513	0,237
80	25,967	0,52	0,221
38	25,899	0,524	0,187
55	25,788	0,53	0,168
22	25,676	0,537	0,151
94	25,527	0,545	0,144
86	25,415	0,551	0,128
47	25,37	0,554	0,1
20	25,303	0,557	0,079
100	25,143	0,566	0,077
96	24,79	0,586	0,11
90	24,38	0,609	0,168
69	24,238	0,617	0,158
95	23,456	0,66	0,382
19	23,417	0,662	0,321
70	22,951	0,688	0,448
43	22,896	0,691	0,39
75	22,823	0,694	0,341
29	22,721	0,7	0,306
3	22,645	0,704	0,262
36	22,587	0,707	0,215

28	22,366	0,719	0,224
39	22,312	0,721	0,179
76	22,259	0,724	0,138
31	21,5	0,762	0,329
92	21,294	0,772	0,33
88	20,942	0,789	0,391
103	20,589	0,805	0,454
24	19,963	0,832	0,637
49	19,605	0,847	0,691
62	19,088	0,867	0,793
101	19,073	0,867	0,712
48	18,067	0,901	0,92
57	17,875	0,907	0,906
77	17,834	0,908	0,853
64	17,708	0,912	0,808
98	17,4	0,921	0,808
87	16,434	0,944	0,938
42	15,562	0,961	0,98
2	15,558	0,961	0,951
89	15,397	0,963	0,917
59	14,646	0,974	0,948
7	14,496	0,976	0,896
35	14,024	0,981	0,867

Sumber: data diolah

**LAMPIRAN 6**  
**UJI RELIABILITAS**

## UJI RELIABILITAS

### Perhitungan Composite (Construct) Reliability

Indikator	SL	SL <sup>2</sup>	1-SL <sup>2</sup>	(ΣSL)	(ΣSL) <sup>2</sup>	Σ (1-(SL) <sup>2</sup> )	CR
sq1	0,702	0,492804	0,507196	5,07	25,7049	3,316954	0,885708
sq3	0,718	0,515524	0,484476				
sq4	0,758	0,574564	0,425436				
sq6	0,806	0,649636	0,350364				
sq7	0,694	0,481636	0,518364				
sq9	0,691	0,477481	0,522519				
sq10	0,701	0,491401	0,508599				
iq1	0,751	0,564001	0,435999	3,722	13,85328	2,220234	0,86187
1q2	0,672	0,451584	0,548416				
iq3	0,801	0,641601	0,358399				
iq5	0,732	0,535824	0,464176				
iq7	0,766	0,586756	0,413244				
u1	0,777	0,603729	0,396271	2,208	4,875264	1,37221	0,780358
u2	0,706	0,498436	0,501564				
u3	0,725	0,525625	0,474375				
us1	0,691	0,477481	0,522519	3,58	12,8164	2,43064	0,840583
us2	0,705	0,497025	0,502975				
us3	0,727	0,528529	0,471471				
us4	0,778	0,605284	0,394716				
us5	0,679	0,461041	0,538959				
ii1	0,711	0,505521	0,494479	2,119	4,490161	1,493447	0,75041
ii2	0,634	0,401956	0,598044				
ii3	0,774	0,599076	0,400924				
oi1	0,785	0,616225	0,383775	3,083	9,504889	1,610425	0,855117
oi2	0,851	0,724201	0,275799				
oi3	0,69	0,4761	0,5239				
oi4	0,757	0,573049	0,426951				

Sumber: data diolah

### Perhitungan Variance Extracted

Indikator	SL2	$\Sigma SL^2$	$\Sigma 1-(SL)^2$	VE
sq1	0,492804	3,683046	0,885708	0,806138
sq3	0,515524			
sq4	0,574564			
sq6	0,649636			
sq7	0,481636			
sq9	0,477481			
sq10	0,491401			
iq1	0,564001	2,779766	0,86187	0,763329
iq2	0,451584			
iq3	0,641601			
iq5	0,535824			
iq7	0,586756			
u1	0,603729	1,62779	0,780358	0,675951
u2	0,498436			
u3	0,525625			
us1	0,477481	2,56936	0,840583	0,753491
us2	0,497025			
us3	0,528529			
us4	0,605284			
us5	0,461041			
ii1	0,505521	1,506553	0,75041	0,667513
ii2	0,401956			
ii3	0,599076			
oi1	0,616225	2,389575	0,855117	0,736457
oi2	0,724201			
oi3	0,4761			
oi4	0,573049			

Sumber: data diolah

**LAMPIRAN 7**  
**STATISTIK RESPON**

**Skor Frekuensi Item Survey  
System Quality**

Skala Likert	Item Survey										
	SQ1	SQ2	SQ3	SQ4	SQ5	SQ6	SQ7	SQ8	SQ9	SQ10	SQ11
2		1,00%		1,00%	3,90%		0,97%		1,00%		0,97%
3	17,50%	12,60%	36,90%	30,10%	36,90%	34,00%	34,95%	33,98%	32,00%	36,90%	0,97%
4	64,10%	77,70%	46,60%	55,30%	55,30%	52,40%	49,52%	61,17%	50,50%	48,50%	66,99%
5	18,40%	8,70%	16,50%	13,60%	3,90%	13,60%	14,56%	4,85%	16,50%	14,60%	31,07%
Jumlah	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%

Sumber: data diolah

N=103

**Skor Frekuensi Item Survey  
Information Quality**

Skala Likert	Item Survey						
	IQ1	IQ2	IQ3	IQ4	IQ5	IQ6	IQ7
2	5,83%	4,85%	4,90%	0,97%	2,90%		5,83%
3	48,54%	44,66%	46,60%	10,68%	39,80%	12,60%	49,51%
4	35,92%	42,72%	39,80%	76,70%	46,60%	69,90%	38,83%
5	9,71%	7,77%	8,70%	11,65%	10,70%	17,50%	5,83%
	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%

Sumber: data diolah

N=103

### Skor Frekuensi Item Survey

#### *Use*

Skala Likert	Item Survey		
	U1	U2	U3
2	1,00%		5,80%
3	29,10%		35,00%
4	57,30%	83,50%	50,50%
5	12,60%	16,50%	8,70%
Jumlah	100,00%	100,00%	100,00%

Sumber: data diolah

N=103

### Skor Frekuensi Item Survey

#### *User Satisfaction*

Skala Likert	Item Survey				
	US1	US2	US3	US4	US5
2	1,00%	0,97%	1,00%	2,90%	1,94%
3	28,20%	31,07%	55,30%	52,40%	42,72%
4	62,10%	57,28%	36,90%	35,00%	42,72%
5	8,70%	10,68%	6,80%	9,70%	12,62%
Jumlah	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%

Sumber: data diolah

N=103

### Skor Frekuensi Item Survey

#### *Individual Impact*

Skala Likert	Item Survey		
	II1	II2	II3
3	24,30%	21,40%	28,16%
4	68,90%	68,90%	64,08%
5	6,80%	9,70%	7,76%
Jumlah	100,00%	100,00%	100,00%

Sumber: data diolah

N=103

**Skor Frekuensi Item Survey**  
***Organizational Impact***

Skala Likert	<i>Item Survey</i>			
	OI1	OI2	OI3	OI4
2	1,00%	0,97%	0,97%	1,00%
3	35,90%	31,07%	31,07%	35,90%
4	53,40%	58,25%	51,46%	52,40%
5	9,70%	9,71%	16,50%	10,70%
Jumlah	100%	100,00%	100,00%	100,00%

Sumber: data diolah

N=103