

## ABSTRAK

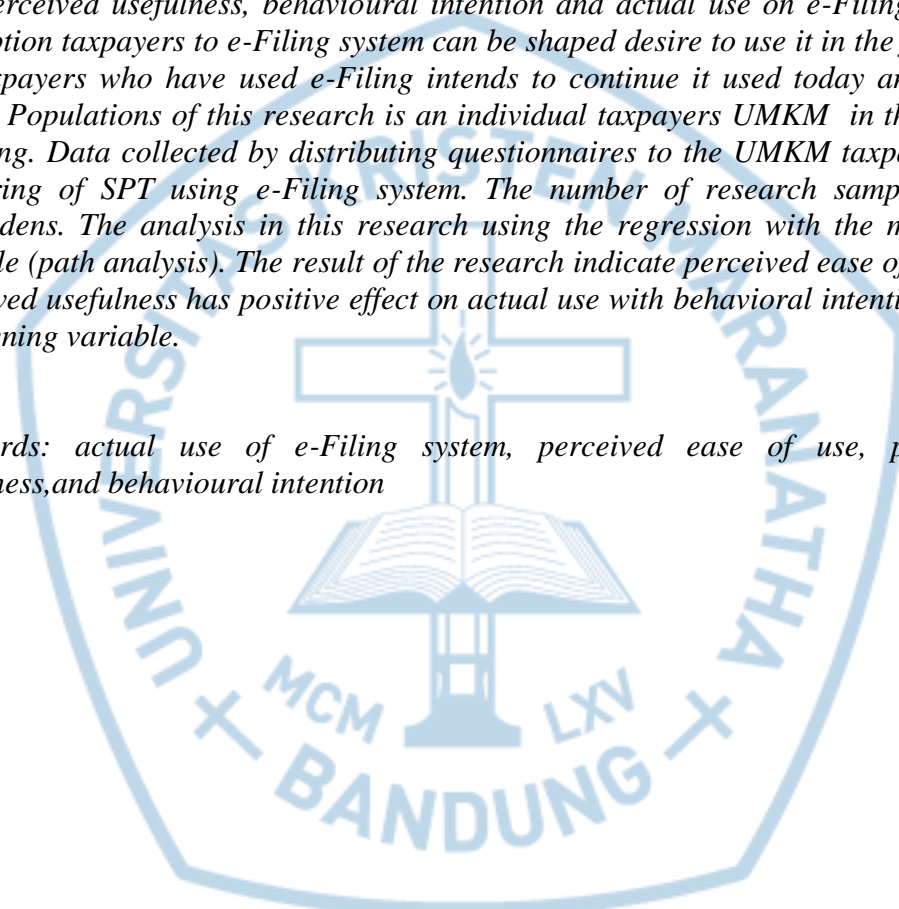
*Sistem e-filing* adalah salah satu cara untuk menyampaikan Surat Pemberitahuan Perpajakan elektronik secara *real time* melalui situs Direktorat Jenderal Pajak atau Penyedia Jasa Aplikasi (ASP). *E-filing* adalah salah satu sistem yang dibuat oleh Direktorat Jenderal Pajak untuk meningkatkan dan mengoptimalkan pelayanan kepada wajib pajak. Namun sampai saat ini, penggunaan sistem *e-Filing* oleh wajib pajak masih rendah. Penelitian ini bertujuan untuk menguji dan menganalisa model penerimaan teknologi yang terdiri dari persepsi kemudahan, persepsi kemanfaatan, minat penggunaan dan penggunaan nyata pada sistem *e-Filing*. Persepsi wajib pajak terhadap sistem *e-Filing* dapat berbentuk keinginan untuk menggunakannya di masa depan atau bagi wajib pajak yang telah menggunakan *e-Filing* bermaksud untuk terus menggunakannya saat ini dan di masa depan. Populasi dalam penelitian ini adalah wajib pajak orang pribadi UMKM di Kota Bandung. Data dikumpulkan dengan cara menyebarkan kuesioner kepada wajib pajak UMKM yang telah melaporkan SPT menggunakan sistem *e-Filing*. Jumlah sampel penelitian sebanyak 99 responden. Analisis dalam penelitian ini menggunakan regresi dengan variabel perantara (analisis jalur). Hasil penelitian menunjukkan bahwa persepsi kemudahan dan persepsi kemanfaatan berpengaruh positif terhadap penggunaan nyata sistem *e-Filing* melalui minat penggunaan sebagai variabel perantara.

Kata Kunci: Penggunaan Nyata sistem *e-Filing*, Persepsi Kemudahan, Persepsi Kemanfaatan dan Minat Penggunaan

## **ABSTRACT**

*E-filing system is one way to submit Tax Return or Tax Return Extension electronically real time via the website of the Directorate General of Taxes or Application Service Provider (ASP). E-Filing is one of the system created by the Directorate General of Taxes to increase and optimize service to taxpayers. But until now, the use of e-Filing system by taxpayers are still low. This research aims to examine and analyze technology acceptance model which consist of perceived ease of use, perceived usefulness, behavioural intention and actual use on e-Filing system. Perception taxpayers to e-Filing system can be shaped desire to use it in the future or for taxpayers who have used e-Filing intends to continue it used today and in the future. Populations of this research is an individual taxpayers UMKM in the city of Bandung. Data collected by distributing questionnaires to the UMKM taxpayer that delivering of SPT using e-Filing system. The number of research sample of 99 respondents. The analysis in this research using the regression with the mediating variable (path analysis). The result of the research indicate perceived ease of use and perceived usefulness has positive effect on actual use with behavioral intention as an intervening variable.*

*Keywords: actual use of e-Filing system, perceived ease of use, perceived usefulness, and behavioural intention*



# DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR.....	iv
PERNYATAAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
ABSTRAK.....	viii
ABSTRACT.....	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR TABEL.....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xviii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	5
1.3 Tujuan Penelitian.....	6
1.4 Manfaat Penelitian.....	7
BAB II LANDASAN TEORI.....	8
2.1 Kajian Pustaka.....	8
2.1.1 Pajak.....	8
2.1.2 Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan.....	9

2.1.3 Persepsi .....	10
2.1.3.1 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Persepsi .....	10
2.1.3.2 Proses Terjadinya Persepsi.....	11
2.1.4 Model Perilaku Penggunaan Teknologi .....	34
2.1.4.1 Teori Tindakan Beralasan (TRA).....	14
2.1.4.2 Teori Perilaku yang Direncanakan (TPB).....	16
2.1.4.3 Model Penerimaan Teknologi (TAM) .....	19
2.1.5 Persepsi Kemudahan .....	26
2.1.6 Persepsi Kemanfaatan.....	27
2.1.7 Minat Penggunaan.....	28
2.1.8 Sistem.....	29
2.1.8.1 Sistem Informasi .....	29
2.1.8.2 Penggunaan Sistem Informasi.....	31
2.1.9 Sistem <i>e-Filing</i> .....	32
2.1.9.1 Syarat Menggunakan <i>e-Filing</i> .....	35
2.1.9.2 Tata Cara Penyampaian SPT Tahunan.....	36
2.1.9.3 Penggunaan Sistem <i>e-Filing</i> .....	39
2.1.10 Riset Empiris.....	41
2.2 Rerangka Pemikiran.....	47
2.3 Pengembangan Hipotesis .....	48
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	51
3.1 Jenis Penelitian.....	50
3.2 Populasi dan Sampel .....	53
3.2.1 Populasi .....	53
3.2.1.1 Definisi dan Kriteria UMKM.....	53

3.2.2 Sampel .....	57
3.3 Definisi Operasional Variabel .....	59
3.4 Teknik Pengumpulan Data .....	62
3.5 Teknik Analisis Uji Kualitas Instrumen .....	64
3.5.1 Uji Validitas .....	64
3.5.2 Uji Reliabilitas.....	65
3.6 Uji Asumsi Klasik .....	65
3.6.1 Uji Normalitas .....	65
3.6.2 Uji Multikolinearitas .....	66
3.6.2 Uji Heteroskedastisitas .....	66
3.7 Uji Hipotesis .....	67
3.7.1 Uji Signifikansi Parsial (Uji-t) .....	67
3.7.2 Uji Signifikansi Simultan (Uji-F).....	68
3.8 Uji Analisis Data .....	68
3.8.1 Analisis Jalur .....	68
3.8.2 Uji Sobel (Sobel Test) .....	71
3.8.3 Koefisien Determinasi secara Parsial .....	72
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>73</b>
4.1 Hasil Penelitian.....	73
4.1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian .....	73
4.1.2 Karakteristik Responden .....	74
4.1.2.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	74
4.1.2.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Usaha .....	75
4.1.2.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Pemakaian ...	76
4.1.2.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Jumlah Aset.....	78

4.1.2.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Jumlah Omset.....	75
4.1.3 Analisis Deskriptif Tanggapan Responden.....	81
4.1.3.1 Analisis Deskriptif Persepsi Kemudahan.....	81
4.1.3.2 Analisis Deskriptif Persepsi Kemanfaatan.....	83
4.1.3.3 Analisis Deskriptif Minat Penggunaan Sistem .....	85
4.1.3.4 Analisis Deskriptif Penggunaan Nyata .....	87
4.1.4 Uji Kualitas Instrumen .....	89
4.1.4.1 Uji Validitas .....	89
4.1.4.2 Uji Reliabilitas .....	92
4.1.5 Uji Asumsi Klasik.....	95
4.1.5.1 Uji Normalitas.....	95
4.1.5.2 Uji Multikolinearitas.....	97
4.1.5.3 Uji Heteroskedastisitas.....	99
4.1.6 Uji Hipotesis.....	102
4.6.1 Uji Signifikansi Parsial.....	102
4.6.2 Uji Signifikansi Simultan.....	104
4.1.7 Analisis Data .....	106
4.1.7.1 Analisis Regresi .....	106
4.1.7.2 Analisis Jalur .....	110
4.1.7.3 Uji Sobel Tes .....	108
4.1.8 Uji Koefisien Determinasi.....	114
4.2 Pembahasan.....	116
4.3 Perbandingan dengan Hasil Riset Empiris.....	124
 BAB V PENUTUP .....	 126
5.1 Simpulan.....	126

5.2 Keterbatasan Penelitian .....	128
5.3 Saran.....	128
DAFTAR PUSTAKA .....	130
LAMPIRAN.....	134
DAFTAR RIWAYAT HIDUP PENULIS ( <i>CURRICULUM VITAE</i> ).....	157



## DAFTAR GAMBAR

Halaman

Gambar 2.1 Proses Terjadinya Persepsi.....	13
Gambar 2.2 Model Teori Tindakan Beralasan.....	15
Gambar 2.3 Model Teori Perilaku Yang Direncanakan .....	19
Gambar 2.4 Model Teori Penerimaan Teknologi .....	26
Gambar 2.5 Rerangka Pemikiran .....	45
Gambar 3.1 Analisis Jalur .....	66
Gambar 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	75
Gambar 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Usaha .....	76
Gambar 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Pemakaian .....	77
Gambar 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Jumlah Aset .....	78
Gambar 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Jumlah Omset .....	80
Gambar 4.6 Hasil Uji Heteroskedastisitas Minat Penggunaan .....	100
Gambar 4.7 Hasil Uji Heteroskedastisitas Penggunaan Nyata .....	101
Gambar 4.8 Model Analisis Jalur .....	110



## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1 Riset Empiris.....	41
Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel (DOV) .....	60
Tabel 3.2 Skala Penilaian Jawaban Kuesioner.....	63
Tabel 4.1 Jumlah UMKM Kota Bandung 2016.....	73
Tabel 4.2 Distribusi Kuesioner .....	74
Tabel 4.3 Ukuran Usaha Berdasarkan Jumlah Aset.....	78
Tabel 4.4 Ukuran Usaha Berdasarkan Jumlah Omset.....	79
Tabel 4.5 Frekuensi Tanggapan Persepsi Kemudahan .....	81
Tabel 4.6 Statistik Deskriptif Persepsi Kemudahan.....	82
Tabel 4.7 Analisis Deskriptif Persepsi Kemudahan.....	82
Tabel 4.8 Frekuensi Tanggapan Persepsi Kemanfaatan .....	83
Tabel 4.9 Statistik Deskriptif Persepsi Kemanfaatan.....	80
Tabel 4.10 Analisis Deskriptif Persepsi Kemanfaatan.....	85
Tabel 4.11 Frekuensi Tanggapan Minat Penggunaan .....	86
Tabel 4.12 Statistik Deskriptif Minat Penggunaan .....	86
Tabel 4.13 Analisis Deskriptif Minat Penggunaan .....	86
Tabel 4.14 Frekuensi Tanggapan Penggunaan Nyata .....	87
Tabel 4.15 Statistik Deskriptif Penggunaan Nyata .....	87
Tabel 4.16 Analisis Deskriptif Penggunaan Nyata .....	88
Tabel 4.17 Hasil Uji Validitas Persepsi Kemudahan .....	90
Tabel 4.18 Hasil Uji Validitas Persepsi Kemanfaatan .....	90
Tabel 4.19 Hasil Uji Validitas Minat Penggunaan.....	91
Tabel 4.20 Hasil Uji Validitas Penggunaan Nyata.....	92

Tabel 4.21 Hasil Uji Reliabilitas Persepsi Kemudahan .....	93
Tabel 4.22 Hasil Uji Reliabilitas Persepsi Kemanfaatan .....	93
Tabel 4.23 Hasil Uji Reliabilitas Minat Penggunaan .....	94
Tabel 4.24 Hasil Uji Reliabilitas Penggunaan Nyata .....	94
Tabel 4.25 Hasil Uji Normalitas .....	96
Tabel 4.26 Hasil Uji Multikolinieritas Minat Penggunaan .....	98
Tabel 4.27 Hasil Uji Multikolinieritas Penggunaan Nyata .....	99
Tabel 4.28 Hasil Uji-t Persepsi Kemanfaatan .....	102
Tabel 4.29 Hasil Uji-t Minat Penggunaan .....	102
Tabel 4.30 Hasil Uji-t Penggunaan Nyata .....	103
Tabel 4.31 Hasil Uji Simultan Minat Penggunaan .....	104
Tabel 4.32 Hasil Uji Simultan Penggunaan Nyata .....	105
Tabel 4.33 Hasil Uji Regresi Model 1 .....	106
Tabel 4.34 Hasil Uji Regresi Model 2 .....	107
Tabel 4.35 Hasil Uji Regresi Model 3 .....	108
Tabel 4.36 Hasil Uji Determinasi Persepsi Kemanfaatan .....	110
Tabel 4.37 Hasil Uji Determinasi Minat Penggunaan .....	115
Tabel 4.38 Hasil Uji Determinasi Penggunaan Nyata .....	115

## DAFTAR LAMPIRAN

Halaman

Lampiran A .....	134
Lampiran B.....	138
Lampiran C.....	143
Lampiran D .....	144
Lampiran E.....	149
Lampiran F.....	150
Lampiran G .....	152
Lampiran H .....	153
Lampiran I.....	153
Lampiran J.....	154
Lampiran K.....	155
Lampiran L.....	155
Lampiran M.....	156

