PENGARUH PERSEPSI KEGUNAAN, KEMUDAHAN PENGGUNAAN, TINGKAT KESIAPAN TEKNOLOGI SISTEM APLIKASI E-FAKTUR 3.0 *WEB-BASED* TERHADAP KEPUASAN WAJIB PAJAK

(Studi Kasus SPT Masa PPN Klien PT. Citramed Indonesia)

Diajukan Oleh :

Sri Susilowati

18919047

PROGRAM PASCA SARJANA FAKULTAS BISNIS DAN EKONOMIKA

PROGRAM STUDI MAGISTER AKUNTANSI

UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA

YOGYAKARTA

2021

HALAMAN PENGESAHAN

Yogyakarta, _____

Telah diterima dan disetujui dengan baik oleh :

Dosen Pembimbing



Rifqi Muhammad, SE., SH., M.Sc., SAS., Ph.D.

Halaman Persetujuan

Proposal Tesis

PENGARUH PERSEPSI KEGUNAAN, KEMUDAHAN PENGGUNAAN, TINGKAT KESIAPAN TEKNOLOGI SISTEM APLIKASI E-FAKTUR 3.0 *WEB-BASED* TERHADAP KEPUASAN WAJIB PAJAK

(Studi Kasus SPT Masa PPN Klien PT. Citramed Indonesia)

Diajukan Oleh

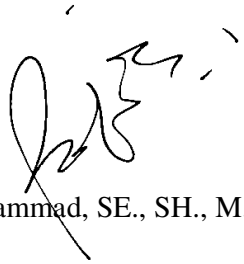
Sri Susilowati

18919047

telah disetujui oleh:

Yogyakarta, 19 Februari 2022

Dosen Pembimbing



Rifky Muhammad, SE., SH., M.Sc

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL i

HALAMAN PERSETUJUAN ii

DAFTAR ISI iii

DAFTAR GAMBAR & TABEL ix

DAFTAR LAMPIRAN xi

BAB I PENDAHULUAN 1

1.1 Latar Belakang Masalah 1

1.2 Rumusan Masalah 4

1.3 Tujuan Penelitian 5

1.4 Manfaat Penelitian 5

1.5 Sistematika Penulisan 6

BAB II KAJIAN PUSTAKA 9

2.1 Landasan Teori 9

2.1.1 *Techonology Acceptance Model* (TAM) 9

2.1.2 Variabel Eksternal *Techonology Acceptance Model* (TAM) 11

2.1.3 Model DeLone & McLean 12

2.1.4 Persepsi 14

2.1.5 Pajak Pertambahan Nilai (PPN) 15

2.1.5.1 Mekanisme Pemungutan dan Pelaporan Pajak Pertambahan Nilai (PPN) 18

2.1.5.2 Barang Kena Pajak (BKP) 19

2.1.5.3 Jasa Kena Pajak (JKP) 21

2.1.5.4 Objek Pajak Pertambahan Nilai 22

2.1.5.5 Dasar Pengenaan Pajak 23

2.1.5.6 Pemberitahuan Impor Barang (PIB) 25

2.1.6 Pengusaha Kena Pajak (PKP) 26

2.1.6.1 Pengertian Pengusaha Kena Pajak (PKP) 26

2.1.6.2 Kewajiban Pengusaha Kena Pajak (PKP) 27

2.1.6.3 Pengecualian Kewajiban Pengusaha Kena Pajak (PKP) 27

2.1.7 Aplikasi e-Faktur 28

2.1.7.1 Pengertian Faktur Pajak 28

2.1.7.2 Sejarah Aplikasi e-Faktur 30

2.1.7.3 Pengertian Faktur Pajak Elektronik 31

2.1.7.4 Syarat Menggunakan Aplikasi e-Faktur 33

2.2 Penelitian Terdahulu 35

2.3 Skema Konseptual 38

2.4 Pengembangan Hipotesis 39

2.4.1 Persepsi Kegunaan 39

2.4.2 Persepsi Kemudahan Penggunaan 40

2.4.3 Persepsi Tingkat Kesiapan Teknologi Wajib Pajak 40

BAB III METODE PENELITIAN 42

3.1 Populasi dan Sampel 42

3.2 Sumber dan Teknik Pengumpulan Data 43

3.3 Pengukuran Variabel Penelitian 43

3.4 Definisi Operasional 45

3.4.1 Variabel Dependen 45

3.4.2 Variabel Independen 45

3.4.2.1 Persepsi Penggunaan *(Perceived Usefulness)* 45

3.4.2.2 Persepsi Kemudahan Penggunaan *(Perceived Ease of Use)* .. 46

3.4.2.3 Persepsi Tingkat Kesiapan Wajib Pajak *(Perceived Readliness Toward IT of Taxpayer)* 47

3.5 Metode Analisis Data 48

3.5.1 Analisis Statistik Deskriptif 48

3.5.2 Analisis Regresi Linier Berganda 48

3.5.3 Uji Kualitas 49

3.5.4 Uji Asumsi Klasik 50

3.5.5 Uji Hipotesis 51

3.5.5.1 Uji Signifikansi Simultan 51

3.5.5.2 Uji Signifikansi Parameter Individual 51

3.5.5.3 Uji Koefisien Determinasi *(Adjusted R^2)* 52

BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN 53

4.1 Hasil Pengumpulan Data 53

4.2 Deskripsi Responden 54

4.2.1 Berdasarkan Jenis Kelamin Responden 54

4.2.2 Berdasarkan Posisi Jabatan 55

4.2.3 Berdasarkan Tingkat Pendidikan 55

4.3 Analisis Statistik Deskriptif 56

4.4 Uji Kualitas 57

4.4.1 Uji Validitas 57

4.4.2 Uji Reliabilitas 59

4.5 Uji Asumsi Klasik 60

4.5.1 Uji Normalitas 61

4.5.2 Uji Multikolinearitas 61

4.5.3 Uji Heterokedastisitas 62

4.6 Uji Hipotesis 63

4.6.1 Analisis Regresi Linier Berganda 63

4.6.2 Uji F 64

4.6.3 Uji T 65

4.6.4 Koefisien Determinasi (R^2) 66

4.7 Pembahasan 67

4.7.1 Pengaruh Persepsi Kegunaan terhadap Kepuasan Wajib Pajak 67

4.7.2 Pengaruh Persepsi Kemudahan Penggunaan terhadap Kepuasan Wajib Pajak 68

4.7.3 Pengaruh Tingkat Kesiapan Teknologi terhadap Kepuasan Wajib Pajak 69

BAB V PENUTUP 70

5.1 Kesimpulan 70

5.2 Keterbatasan Penelitian 70

5.3 Saran 70

DAFTAR PUSTAKA 71

LAMPIRAN 74

DAFTAR GAMBAR & TABEL

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 *Techonolody Acceptance Model* (TAM)..... 10

Gambar 1.2 Model DeLone & McLean..... 13

Gambar 2.1 Skema Konseptual..... 38

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Rangkuman Penelitian Terdahulu..... 35

Tabel 3.1 Skala Likert untuk Pengukuran Variabel..... 44

Tabel 4.1 Pengumpulan Data..... 54

Tabel 4.2 Klasifikasi Jenis Kelamin..... 54

Tabel 4.3 Klasifikasi Posisi Jabatan..... 55

Tabel 4.4 Klasifikasi Tingkat Pendidikan..... 56

Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas..... 58

Tabel 4.6 Hasil Uji Reliabilitas..... 60

Tabel 4.7 Hasil Uji Normalitas..... 61

Tabel 4.8 Hasil Uji Multikolinearitas..... 62

Tabel 4.9 Hasil Uji Heterokedastisitas..... 63

Tabel 4.10 Hasil Uji Regresi 63

Tabel 4.11 Hasil Uji F..... 65

Tabel 4.12 Hasil Koefisien Determinasi (Parsial) 67

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran I. Kuisioner Penelitian.....

Lampiran II. Tabulasi Data Hasil Jawaban Responden.....

Lampiran III. Hasil Pengolahan Data SPSS.....

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Perkembangan teknologi digital sekarang ini memberikan dampak yang cukup besar di berbagai aspek kehidupan masyarakat, sehingga tidak dapat dipungkiri dengan adanya perkembangan teknologi komunikasi mempermudah manusia dalam menjalankan aktivitasnya. Sebelum teknologi digital berkembang seperti saat ini, manusia hanya bisa memanfaatkan media cetak untuk mendapatkan dan menyampaikan informasi, namun saat ini manusia hanya memerlukan waktu singkat untuk mendapatkan dan menyampaikan informasi. Perkembangan dunia internet juga kian meroket dan manusia digiring untuk bisa mengikuti era digital semua transaksi diarahkan melalui digital (online).

Pajak merupakan salah satu sumber penerimaan negara terbesar dan sangat berperan dalam kesejahteraan masyarakat di Indonesia. Terlebih Pajak Pertambahan Nilai (PPN) yang merupakan pajak tidak langsung dengan tarif 10% yang wajib dipungut, disetor dan dilaporkan oleh Pengusaha Kena Pajak (PKP). Sebelum adanya aplikasi *e-faktur 3.0 web-based* terdapat beberapa kasus yang terjadi, seperti keterlambatan Wajib Pajak dalam pelaporan SPT Masa PPN karena terkendala saat upload csv, ketidaksesuaian faktur pajak masukan yang diterima dengan pajak keluaran yang terlapor dikarenakan Wajib Pajak input kredit pajak secara manual. Seiring dengan hal tersebut maka berbagai usaha dilakukan oleh segenap aparat Direktorat Jenderal Pajak dalam meningkatkan

penerimaan pajak dari Wajib Pajak dengan cara melakukan pembaharuan-pembaharuan dalam sistem perpajakan. Pembaharuan dalam sistem perpajakan ini ditandai dengan penerapan teknologi informasi terkini dalam pelayanan perpajakan. Peningkatan pelayanan perpajakan ini terlihat dengan dikembangkannya administrasi perpajakan modern dan teknologi informasi di berbagai aspek kegiatan.

Perkembangan teknologi dalam dunia perpajakan, salah satunya adalah pengembangan aplikasi e-faktur 3.0 menggantikan aplikasi e-faktur 2.2. Sebelum adanya aplikasi e-faktur, Wajib Pajak Pengusaha Kena Pajak (PKP) membuat faktur pajak standar yang penomoran faktur pajaknya sesuai dengan nomerator masing-masing Wajib Pajak PKP. Akan tetapi setelah adanya aplikasi e-faktur, nomor faktur pajak hanya bisa diperoleh melalui aplikasi elektronik nomor faktur (e-NOFA) online. Dengan adanya aplikasi e-faktur ini Direktorat Jenderal Pajak memegang kendali atas nomor seri faktur pajak yang diterbitkan oleh Wajib Pajak yang dikukuhkan sebagai PKP dan penyampaian SPT Masa PPN melalui aplikasi *e-filing*.

Aplikasi e-faktur 3.0 ini sudah wajib digunakan oleh Wajib Pajak PKP secara nasional mulai tanggal 3 Oktober 2020, dengan demikian artinya aplikasi e-faktur versi sebelumnya dan pelaporan SPT Masa PPN melalui *e-filing* tidak dapat digunakan lagi. Dengan perkembangan *update* aplikasi e-faktur 2.2 menjadi e-faktur 3.0, Wajib Pajak dalam menyampaikan SPT Masa PPN tidak lagi menggunakan *e-filing* dengan melakukan upload csv, namun dialihkan dengan *web-based* melalui link web-efaktur.pajak.go.id. perbaharuan aplikasi sistem ini

dimaksudnya untuk memberikan kemudahan kepada Wajib Pajak PKP dalam menjalankan administrasi perpajakan (PPN Masa).

Dengan adanya kemudahan untuk memenuhi kewajiban perpajakan diharapkan dapat meningkatkan kepuasan Wajib Pajak dalam menggunakan aplikasi e-faktur 3.0. Selain itu, transisi cara penyampaian dan pelaporan SPT Masa PPN 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 terciptanya administrasi perpajakan yang modern. Namun, persepsi setiap Wajib Pajak pengguna aplikasi e-faktur 3.0 tidak sama, ada beberapa Wajib Pajak masih menganggap bahwa penggunaan aplikasi e-faktur 3.0 *web-based* dalam pelaporan SPT sangat membingungkan dan menyulitkan. Hal ini dikarenakan masih banyak Wajib Pajak yang belum paham tentang pengoperasian e-faktur dan kemampuan wajib pajak untuk menggunakan e-faktur masih minim. Padahal pelaporan SPT Masa PPN melalui Web-Based memiliki manfaat yang lebih besar bagi Wajib Pajak maupun Direktorat Jenderal Pajak (DJP). Selain kemampuan wajib pajak, adanya perbedaan persepsi mengenai kebermanfaatan, persepsi mengenai kemudahan penggunaan, kesiapan teknologi dan kepuasan pengguna terhadap e-faktur 3.0 Web-based juga menjadi penentu sistem ini dapat diterima atau tidak.

Penelitian mengenai kepuasan Wajib Pajak sudah banyak dilakukan, seperti penelitian yang dilakukan oleh Adiguna, Yuniarta, & Sinarwati (2017) dan Widiastutik. & Oktaviani (2020). Kedua penelitian tersebut memberikan hasil

bahwa persepsi kegunaan, kemudahan, pengalaman dan kesiapan teknologi berpengaruh positif terhadap kepuasan Wajib Pajak dalam menggunakan aplikasi *e-filing*. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya adalah penggunan objek penelitian yang berbeda. Pada penelitian ini objek yang digunakan adalah kepuasan Wajib Pajak Badan PKP terhadap pengembangan aplikasi e-faktur 3.0 *prepopulated web-base*. Tujuan utama dari penggunaan aplikasi ini adalah untuk melihat sejauh mana aplikasi teknologi yang dikembangakan oleh DJP dapat diterima Wajib Pajak dalam memperoleh kemudahan, kebermanfaatan dan kepuasan dalam menjalankan administrasi perpajakan secara digital.

Berdasarkan penjelasan tersebut peneliti menjadi termotivasi untuk melakukan penelitian tersebut dengan judul **"PENGARUH PERSEPSI KEGUNAAN, KEMUDAHAN PENGUNAAN, TINGKAT KESIAPAN TEKNOLOGI APLIKASI E-FAKTUR 3.0 *WEB-BASED*, TERHADAP KEPUASAN WAJIB PAJAK (Studi Kasus** SPT Masa PPN **Klien PT. Citramed Indonesia)"**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka rumusan masalah pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah persepsi kemudahan penggunaan aplikasi e-faktur 3.0 berpengaruh terhadap kepuasan Wajib Pajak?
2. Apakah persepsi kebermanfaatan aplikasi e-faktur 3.0 berpengaruh terhadap kepuasan Wajib Pajak?

3. Apakah tingkat kesiapan teknologi pada aplikasi e-faktur 3.0 berpengaruh terhadap kepuasan Wajib Pajak?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai dari penelitian ini ialah sebagai berikut :

1. Mengetahui dan menguji secara empiris pengaruh persepsi kemudahan penggunaan aplikasi e-faktur 3.0 *prepopulated web-base* terhadap kepuasan Wajib Pajak.
2. Mengetahui dan menguji secara empiris pengaruh persepsi kebermanfaatan aplikasi e-faktur 3.0 *prepopulated web base* terhadap kepuasan Wajib Pajak.
3. Mengetahui dan menguji pengaruh persepsi tingkat kesiapan teknologi aplikasi e-faktur 3.0 *prepopulated web base* terhadap kepuasan Wajib Pajak.

1.4 Manfaat Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan perumusan masalah, penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat penelitian sebagai berikut :

1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini selanjutnya diharapkan dapat memberikan tambahan wawasan berupa teori maupun keilmuan lain yang terkait dengan penggunaan aplikasi e-faktur 3.0 *prepopulated web-based* terhadap kepuasan Wajib Pajak dalam menyampaikan SPT Masa PPN.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Peneliti

Penelitian ini merupakan salah satu cara untuk mengaplikasikan ilmu yang telah diperoleh selama masa perkuliaan, baik dari sumber kepustakaan maupun dari pihak pengajar. Oleh karena itu dengan dilakukannya penelitin ini, peneliti mampu melihat dan melakukan pembuktian dari teori-teori yang telah diperoleh dengan keadaan yang sesungguhnya yang terjadi di lapangan. Selain itu penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi atau acuan literatur yang dapat digunakan oleh peneliti selanjutnya yang tertarik untuk melakukan penelitian dengan tema dan issue yang sama serta dapat dikembangankan agar lebih baik lagi.

b. Bagi Pemerintah

Harapannya dengan penelitian ini dapat memberikan manfaat bagi Direkorat Jenderal Pajak (DJP) untuk mengetahui tingkat kepuasan wajib pajak pada penggunaan perbaharuan aplikasi e-faktur 3.0 *prepopuated web-base* untuk dapat menentukan kebijakan dan keberlangsungan aplikasi e-faktur, serta dapat memberikan kenyamanan dalam pelayanan secara digital kepada wajib pajak.

1.5 Sistematika Penulisan

Berdasarkan sistematika penulisan yang ada, tesis ini terdiri dari 5 bab yaitu pendahuluan, kajian pustaka, metode penelitian, analis dan pembahasan serta penutup.

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini berisi tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelttian, dan sistematika penulisan. Bab ini akan memberikan gambaran umum penelitian serta akan memandu pembaca dalam memahami permasalahan yang dibahas dalam penelitian.

BAB II KAJIAN PUSTAKA

Bab ini akan membahas berbagai teori dan beberapa penelitian terdahulu yang digunakan sebagai acuan dalam penelitian ini serta hipotesis yang akan di uji.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini berisi tentang populasi sampel, metode pengumpulan data, metode penelitian, variabel penelitian dan metode analisis data.

BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Bab ini memaparkan hasil dan analisis, berisi deskripsi, objek penelitian, analisis data yang terkait dengan analisis model regresi, serta interpretasi hasil sesuai dengan teknik analisis yang digunakan.

BAB V PENUTUP

Bab ini berisikan kesimpulan, keterbatasan penelitian, dan saran untuk penelitian selanjutnya. Kesimpulan merupakan jawaban atas

rumusan masalah yang telah dikemukakan dan pencapaian tujuan penelitian.

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

Adanya kemudahan dalam mengaplikasikan suatu sistem maka akan berdampak pada kepuasan Wajib Pajak sehingga semakin tinggi dalam mengaplikasikan sistem tersebut. Apabila sistem tersebut mudah untuk digunakan maka pekerjaan yang ada juga akan selesai lebih cepat. Berbicara masalah persepsi tentunya ada kaitannya dengan perilaku seseorang. Technology Acceptance Model (TAM) memberikan penjelasan sejauh mana sistem tersebut mampu dilakukan penerima dalam pengimplementasiannya sehingga mampu memberikan dampak rasa kepuasan dari pengguna. Pada penelitian ini menggunakan beberapa persepsi yang berhubungan dengan kepuasan penggunaan aplikasi e-faktur 3.0 *prepopulated web-base*. Pada bab ini akan dibahas mengenai beberapa hal, yaitu teori yang digunakan oleh peneliti, rangkuman penelitian terdahulu yang digunakan sebagai acuan dalam penelitian ini, kerangka penelitian serta pengembangan dari hipotesis yang akan diuji.

2.1 Landasan Teori

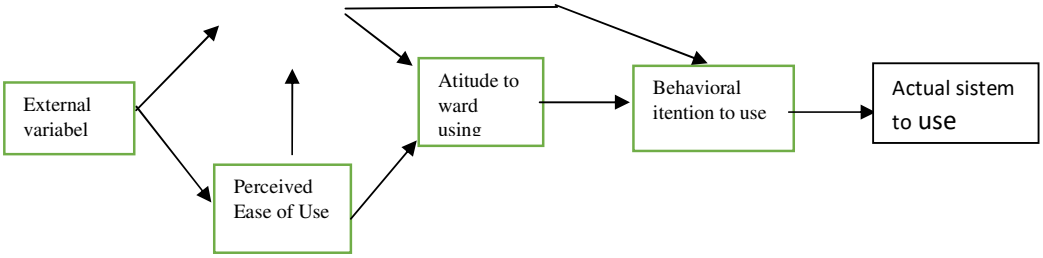
2.1.1 *Teknology Acceptance Model* (TAM)

Model penerimaan teknologi atau *Technology Acceptance Model* (TAM) merupakan suatu model penerimaan teknologi informasi yang digunakan oleh pemakai (Jogiyanto, 2007). Niat seseorang untuk menggunakan suatu sistem ditentukan oleh dua keyakinan: kegunaan yang dirasakan, didefinisikan sebagai sejauh mana seseorang percaya bahwa menggunakan sistem akan meningkatkan

kinerja pekerjaannya, dan menerima kemudahan penggunaan yang dideinisikan sebagai sejauh mana orang percaya bahwa menggunakan sistem akan bebas dari upaya. TAM menyampaikan bahwa efek eksternal variabel (karakteristik sistem, pengembangan proses, pelatihan) tentang niat untuk menggunakan dimensi oleh kegunaan yang dirasakan dan kemudahan penggunaan yang dirasakan, menurut TAM manfaat yang dirasakan juga dipengaruhi oleh persepsi kemudahan penggunaan karena, semakin mudah sistem digunakan semakin bermanfaat (Vekantesh & Davis, 2000). Pemakai dalam penelitian ini adalah Wajib Pajak badan PKP, sedangkan sistem teknologi informasi yang disediakan oleh Dirjen Pajak adalah e-faktur 3.0.

Gambar 1.1

***Technology Acceptance Model* (TAM)**



Sumber: Vekantesh & Davis (1989)

TAM menambahkan dua konstruk utama kedalam model *Theory of Reasoned Action* (TRA), dua konstruk tersebut adalah persepsi kegunaan *(perceived usefulness)* dan persepsi kemudahan penggunaan *(perceived ease of use)*. Tujuan dari TAM adalah untuk penggunaan teknologi, maka perilaku *(behavior)* dari TAM dimaksudkan sebagai perilaku menggunakan teknologi

(Jogiyanto, 2007). Dalam penelitian ini *Technology Acceptance Model* (TAM) digunakan sebagai dasar dari variabel persepsi kegunaan *(perceived usefulness)*, dan persepsi kemudahan penggunaan *(perceived ease of use)*

2.1.2 Variabel Eksternal *Technology Acceptance Model* (TAM)

Pada penelitian C and Amoroso (2004) mengembangkan TAM dengan menambah empat variabel eksternal untuk meneliti penerimaan pelanggan menggunakan teknologi internet. Empat variabel eksternal ini terdiri dari *gender*, pengalaman *(experience)*, kerumitan *(complexity)* dan kesukarelaan *(voluntariness)*. Pada penelitian C and Amoroso (2004) pengalaman *(experience)* merupakan konstruk yang mempengaruhi baik persepsi kegunaan *(perceived usefulness)* dan minat perilaku *(behavioral intention)*. Empat variabel eksternal TAM akan dijelaskan sebagai berikut:

Pertama g*ender,* menurut penelitian yang dilakukan oleh Sari (2016) perbedaan gender sudah diteliti oleh Gefen and D.W (1997). Hasil penelitian tersebut menunjukan bahwa wanita dan pria memiliki persepsi yang berbeda dalam menerima teknologi. Wanita memandang lebih tinggi nilai dan persepsi kegunaan *(perceived usefulness)* teknologi, sedangkan pria memandang lebih tinggi nilai dari persepsi kemudahan penggunaan *(perceived ease of use)*.

Kedua yaitu pengalaman *(experience)*, variabel pengalaman ini adalah variabel eksternal kedua yang digunakan. Hasil penelitian tersebut juga ditemukan bahwa persepsi kegunaan teknologi memiliki pengaruh kuat terhadap niat perilaku untuk grup yang kurang memiliki pengalaman.

Ketiga yaitu kerumitan *(complexity)*, yang didefinisikan dengan seberapa sulit teknologi komputer untuk dipahami dan digunakan yang dipersepsikan oleh pemakai (Jogiyanto 2007). Mengukur kerumitan ini dilakukan dalam waktu yang dihabiskan untuk melakukan tugas-tugas, integrasi dari hasil komputer kedalam pekerjaan yang sedang dilakukan dan *vulnerability*. Keempat adalah kesukarelaan *(voluntariness)* yang didefinisikan sebagai sejauh mana pengadopsi potensial mempersepsikan keputusan adopsi sebagai sesuatu yang tidak wajib.

2.1.3 Model *Delone & Mclean*

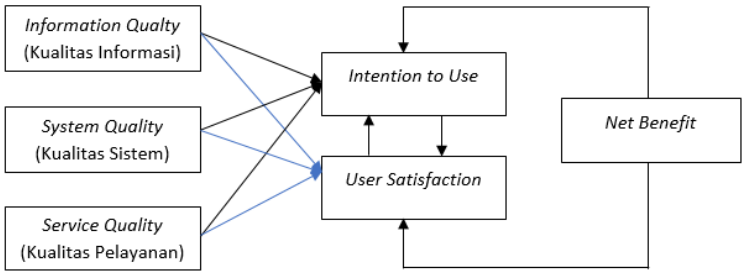
Model DeLone & McLean adalah sebuah model yang digunakan untuk mengukur kesuksesan suatu sistem informasi, model ini dikenal sebagai model yang sederhana tetapi dianggap cukup valid oleh para peneliti. Model DeLone & McLean tercipta berdasarkan kajian teoritis dan empiris mengenai system informasi yang tercipta oleh para peneliti pada sekitar tahun 1970-an dan 1980-an (DeLone & McLean, 2003). Menurut Delone & Mclean kesuksesan sistem informasi terdiri dari 6 variabel yaitu, *system quality* yang digunakan untuk mengukur kualitas sistem teknologi informasinya sendiri. *Information quality* yang digunakan untuk mengukur kualitas keluaran dari sistem informasi. *Use* adalah penggunaan keluaran suatu sistem oleh penerima/pemakai. *User satisfaction* adalah respon pemakai terhadap penggunaan keluaran sistem informasi. *Individual impact* merupakan efek dari informasi terhadap perilaku pemakai. *Organizational impact* merupakan pengaruh dari informasi terhadap kinerja organisasi. Hubungan antara kualitas sistem *(system quality)* dan kualitas informasi *(information quality)* adalah independen dan bersama-sama

mempengaruhi baik elemen penggunaan *(use)* dan kepuasan pemakai *(user satisfaction)*. Besarnya elemen penggunaan dapat mempengaruhi besarnya nilai kepuasan pemakai secara positif dan negatif. Penggunaan dan kepuasan pemakai mempengaruhi dampak individual dan selanjutnya mempengaruhi dampak organisasional.

DeLone & McLean (2016) mengusulkan bahwa tingkat berhasil atau tidaknya suatu sistem informasi ditentukan oleh seberapa besar kualitas dari suatu sistem informasi dan seberapa besar kualitas keluaran sistem informasi *(output)* yang dihasilkan. Secara mendasar variabel dari kesuksesan sebuah implementasi sistem terdiri dari 3 bagian, yaitu sistem itu sendiri, penggunaan dari sistem dan dampak yang dihasilkan dari penggunaan dan kepuasan pengguna.

Gambar 1.2

Model DeLone & McLean



Sumber: DeLone dan McLean (2003)

Pada model kesuksesan sistem informasi DeLon & McLean terdapat beberapa perubahan yaitu, Kualitas layanan *(service quality)* pelayanan yang diberikan oleh pengembang sistem informasi. Penambahan minat memakai *(intention to use)* sebagai alternatif dari penggunaan. Penggabungan antara

dampak individual dan dampak organisasional menjadi satu yaitu sebagai manfaat-manfaat bersih *(net benefits)*. Model ini dirasa cocok dan dapat digunakan sebab model DeLone & McLean tersebut juga sudah banyak digunakan sebelumnya oleh peneliti di Indonesia untuk mengukur kesuksesan aplikasi suatu sistem. Dalam penelitian ini variabel kesiapan teknologi mencakup kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas pelayanan pada sistem aplikasi e-faktur 3.0. Semakin bagus atau handal teknologi aplikasi sistem (e-faktur 3.0) akan meningkatkan kepuasan pengguna Wajib Pajak.

2.1.4 Persepsi

Slameto (2010) menyatakan bahwa persepsi merupakan proses masuknya pesan atau informasi kedalam otak manusia. Melalui persepsi manusia secara terus menerus menyebabkan adanya hubungan dengan lingkungannya. Hubungan ini dilakukan lewat inderanya yaitu indera penglihat, pendengar, peraba, perasa dan pencium. Persepsi di definisikan sebagai tanggapan atau penerimaan langsung dari sesuatu atau proses seseorang mengetahui beberapa hal melalui panca indera. Persepsi dalam penelitian ini adalah suatu proses penilaian seseorang terhadap sistem aplikasi e-faktur 3.0 *prepopulated web-based*.

1. Persepsi Kegunaan *(Perceived Usefulness)*

Menurut Jogiyanto (2007), persepsi kegunaan didefinisikan dengan sejauh mana seseorang percaya bahwa menggunakan suatu teknologi akan meningkatkan kinerja pekerjaannya sehingga dapat menjadi kepercayaan untuk mengambil suatu keputusan. Dengan demikian jika Wajib Pajak merasa percaya bahwa dengan

menggunakan aplikasi e-faktur 3.0 berguna dalam melakukan pekerjaannya sehingga merasa puas dengan menggunakan aplikasi sistem tersebut.

2. Persepsi Kemudahan Penggunaan *(Perceived ase of Use)*

Menurut Jogiyanto (2007), persepsi kemudahan penggunaan didefinisikan dengan sejauh mana seseorang percaya bahwa menggunakan suatu teknologi akan bebas dari usaha dalam proses pengambilan suatu keputusan. Apabila Wajib Pajak merasa percaya bahwa aplikasi sistem e-faktur 3.0 *prepopulated web-base* mudah untuk digunakan maka hal tersebut akan meningkatkan kepuasan wajib pajak untuk menggunakan aplikasi tersebut.

3. Persepsi Tingkat Kesiapan Teknologi *(Perceived Readiness Toward IT)*

Kesiapan teknologi mengartikan bahwa individu siap untuk menerima perkembangan teknologi yang ada termasuk dengan munculnya perbaharuan aplikasi e-faktur 3.0. Tingkat kesiapan teknologi akan mempengaruhi keinginan dalam menggunakan sistem tersebut. Kemudian akan timbul minat *upgrade* untuk menggunakan sistem informasi *(e-faktur)*. Oleh karena itu dapat disimpulkan, apabila tingkat kesiapan teknologi suatu system tinggi maka kepuasan penggunaan semakin meningkat.

2.1.5 Pajak Pertambahan Nilai (PPN)

Pajak merupakan sumber penerimaan negara disamping penerimaan dari sumber migas dan non migas yang dikelola dengan baik. Pada struktur keuangan negara, tugas dan fungsi penerimaan pajak dijalankan oleh Direktorat Jenderal Pajak dibawah Departemen Keuangan Republik Indonesia. Latar belakang

diperlakuannya Pajak Penjualan atas Barang Mewah (PPnBM) setiap pemungutan pajak termasuk pemungutan pajak Pertambahan Nilai diharapkan mencerminkan keadialan baik secara horizontal maupun vertikal. Untuk mencapai sasaran agar pemungutan Pajak Pertambahan Nilai mencerminkan keadilan tersebut maka diberlakukan pemungutan Pajak Penjualan atas Barang Mewah

Pajak adalah gejala masyarakat, artinya pajak hanya ada di dalam masyarakat. Masyarakat adalah kumpulan manusia yang pada suatu waktu berkumpul untuk tujuan tertentu. Negara adalah masyarakat yang mempunyai tujuan tertentu. Kelangsungan hidup negara juga berarti kelangsungan hidup masyarakat dan kepentingan masyarakat. Untuk kelangsungan hidup masing-masing diperlukan biaya. Biaya hidup individu, menjadi beban dari individu yang bersangkutan dan berasal dari penghasilannya sendiri. Biaya hidup negara adalah untuk kelangsungan alat-alat negara, administrasi negara, lembaga negara, dan seterusnya, dan harus dibiayai dari penghasilan negara. Pada awalnya pajak belum merupakan suatu pungutan, tetapi hanya merupakan pemberian sukarela oleh rakyat kepada raja dalam memelihara kepentingan negara, seperti menjaga keamanan negara, menyediakan jalan umum, membayar gaji pegawai dan lain-lain. Bagi penduduk yang tidak melakukan penyetoran maka ia diwajibkan melakukan pekerjaan-pekerjaan untuk kepentingan umum untuk beberapa hari lamanya dalam satu tahun. (Mardiasmo, 2018).

Penghasilan negara berasal dari rakyatnya melalui pungutan pajak dan hasil kekayaan alam yang ada dalam negara itu. Dua sumber tersebut merupakan sumber terpenting yang memberikan penghasilan kepada negara. Penghasilan itu

untuk membiayai kepentingan umum yang akhirnya juga mencakup kepentingan pribadi individu seperti kesehatan masyarakat, pendidikan, kesejahteraan dan sebagainya. Jadi, dimana ada kepentingan masyarakat disana timbul pungutan pajak sehingga pajak adalah senyawa dengan kepentingan umum. Pungutan pajak mengurangi penghasilan atau kekayaan individu tetapi sebaliknya merupakan penghasilan masyarakat yang kemudian dikembalikan lagi kepada masyarakat melalui pengeluaran-pengeluaran rutin dan pengeluaran pembangunan yang akhirnya kembali lagi kepada seluruh masyarakat yang bermanfaat bagi rakyat, baik yang membayar maupun tidak.

Pajak mempunyai peran yang sangat penting bagi kehidupan bernegara, khususnya didalam pembangunan karena pajak merupakan sumber penghasilan negara untuk membiayai semua pengeluaran, termasuk pengeluaran pembangunan. Pajak pertambahan nilai merupakan pengganti dari pajak penjualan. Pajak pertambahan nilai merupakan pajak tidak langsung, pajak atas konsumsi dalam negeri yang dikenakan tarif 10%. Kelebihan dari pajak pertambahan nilai (PPN) antara lain menghilangkan pajak berganda, menggunakan tarif tunggal, netral dalam persaingan dalam negeri, netral dalam perdagangan internasional, netral dalam pola konsumsi, dapat mendorong ekspor (Mardiasmo, 2018 : 321).

Dasar hukum yang mengatur tentang pengenaan pajak pertambahan nilai dan Pajak atas Pejualan Barang Mewah adalah Undang-undang No. 8 Tahun 1983 tentang pajak pertambahan nilai barang dan jasa dan pajak atas penjualan barang mewah sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Undang-Undang

No. 42 Tahun 2009. Undang-undang ini disebut Undang-Undang Pajak Pertambahan Nilai tahun 1984.

2.1.5.1 Mekanisme Pemungutan dan Pelaporan Pajak Pertambahan Nilai (PPN)

Mekanisme pemungutan PPN sesuai dengan PMK Nomor 85/PMK.03/2012 tanggal 06 Juni 2012 yang berlaku efektif mulai 1 Juli 2012 adalah:

1. Mekanisme pemungutan PPN yang pertama dan wajib adalah rekanan wajib membuat faktur pajak dan surat setoran elektronik (SSE) atas setiap penyerahan BKP dan/atau JKP kepada BUMN.
2. Faktur pajak dibuat sesuai dengan ketentuan di bidang perpajakan.
3. SSE diisi dengan membubuhkan NPWP serta identitas rekanan, tetapi penandatanganan SSE dilakukan oleh BUMN sebagai penyetor atas nama rekanan
4. Dalam hal penyerahan BKP selain terutang PPN juga terutang PPnBM maka rekanan harus mencantumkan juga jumlah PPnBM yang terutang pada faktur pajak.
5. Faktur pajak dibuat dalam rangkap 3 dengan peruntukkan sebagai berikut: lembar pertama untuk BUMN, lembar kedua untuk rekanan, dan lembar ketiga untuk BUMN yang dilampirkan pada SPT Masa PPN bagi pemungut PPN.
6. SSE dibuat dalam rangkap 5 dengan peruntukkan sebagai berikut: lembar pertama untuk rekanan, lembar kedua untuk KPPN melalui Bank Persepsi

atau Kantor Pos, lembar ketiga untuk rekanan yang dilampirkan pada SPT Masa PPN, lembar keempat untuk Bank Persepsi atau Kantor Pos dan lembar kelima untuk BUMN yang dilampirkan pada SPT Masa PPN bagi Pemungut PPN.

7. Faktur Pajak dan SSP merupakan bukti pemungutan dan penyetoran PPN atau PPN dan PPnBM.

Mekanisme pelaporan PPN dilakukan setiap bulan dan laporan melalui sistem *e-filing* paling lama akhir bulan berikutnya setelah berakhirnya masa pajak dengan melalui aplikasi *web-based* yang terhubung dengan aplikasi e-faktur 3.0 *prepopulated.*

2.1.5.2 Barang Kena Pajak (BKP)

Barang kena pajak adalah barang berwujud yang menurut sifat atau hukumnya merupakan barang bergerak atau barang tidak bergerak dan barang tidak berwujud. Barang kena pajak adalah barang yang dikenai pajak berdasarkan Undang-Undang PPN 1984 (Mardiasmo, 2018). Jenis barang kena pajak yang tidak berwujud adalah:

1. Penggunaan hak cipta, paten, kesusastraan, kesenian, model merk dagang, dan bentuk kekayaan intelektual/industrial atau hak serupa lainnya
2. Penggunaan peralatan industrial komersial atau ilmiah
3. Pemberian pengetahuan atau informasi dibidang ilmiah, teknikal industrial, atau komersial

4. Penggunaan atau hak menggunakan film gambar hidup , film atau fita vidio, pita suara untuk siaran radio
5. Pelepasan seluruhnya atau sebagian hak yang berkenaan dengan penggunaan atau pemberian hak kekayaan intelektual atau hak-hak lainnya sebagaimana tersebut diatas.

Pengecualian barang kena pajak adalah jenis barang yang tidak dikenakan PPN namun ditetapkan dengan peraturan pemerintah didasarkan atas kelompok-kelompok barang sebagai berikut:

1. Barang hasil pertambangan atau hasil pengeboran yang diambil lamgsumg dari sumbernya, seperti minyak mentah, gas bumi, panas bumi, asbes, batu tulis, batu kapur, batu apung, batu bara sebelum diproses menjadi briket batu bara, bijih besi, bijih timah, bijih emas. Bijih tembaga, bijih nikel, bijh perak
2. Barang-barang kebutuhan pokok yang sangat dibutuhkan oleh masyarakat seperti beras, gabah, jagung, sagu, kedelai, garang, daging, telur, susu, buah-buahan, sayur-sayuran
3. Uang, emas batangan, dan surat-surat berharga

Penyerahan barang kena pajak adalah kegiatan penyerahan barang kena pajak. Penyerahan BKP adalah sebagai berikut :

1. Penyerahan hak atas BKP karena suatu perjanjian.
2. Pengalihan BKP karena suatu perjanjian sewa beli dan atau perjanjian sewa guna usaha.

3. Penyerahan BKP kepada pedagang perantara atau melalui juru lelang.
4. Pemakaian sendiri atau pemberian cuma-cuma atas BKP.
5. BKP berupa persediaan dan aktiva yang menurut tujuan awal tidak untuk diperjual belikan serta masih tersisa pada saat pembubaran perusahaan.
6. Penyerahan dari BKP dari pusat ke cabang atau sebaliknya atau penyerahan BKP antar cabang.
7. Penyerahan BKP secara konsinyasi.
8. Penyerah BKP oleh PKP dalam rangka pembiayaan yang dilakukan berdasarkan prinsip syariah, yang penyerahannya dianggap langsung dari PKP kepada pihak yang membutuhkan BKP.

2.1.5.3 Jasa Kena Pajak (JKP)

Jasa merupakan kegiatan pelayanan yang berdasarkan suatu perikatan atau perbuatan hukum yang menyebabkan suatu barang, fasilitas, kemudahan, atau hak tersedia untuk dipakai, termasuk jasa untuk menghasilkan suatu barang karena pesanan atau permintaan dengan bahan dan atas petunjuk dari pemesan. (thomas sumaran 2017: 375). Sedangkan jasa kena pajak adalah jasa yang dikenai pajak berdasarkan Undang-Undang PPN 1984. Walaupun demikian sama seperti BKP, untuk JKP juga ada beberapa yang dikecualikan yaitu:

1. Jasa pelayanan kesehatan medis, meliputi: jasa dokter umum, dokter spesialis, dokter gigi, dokter hewan, jasa ahli kesehatan seperti akupuntur, ahli gigi, ahli gizi, ahli fisioterapi, jasa kebidanan, jasa paramedis, jasa perawat, jasa rumah sakit, jasa psikolog, jasa psikiater, jasa alternatif.

2. Jasa bidang pelayanam sosial meliputi: jasa pelayanan panti asuhan, panti jompo, jasa pemadam kebakaran, jasa lembaga rehabilitasi, jasa pertolongan pertama pada kecelakaan, jasa penyedia rumah duka, jasa olahraga kecuali komersial.
3. Jasa pengiriman surat dan perangko.
4. Jasa keuangan, meliputi: jasa menghimpun dana dari masyarakat, jasa menempatkan dana, jasa meminjam dana, jasa pembiayaan, jasa penyaluran pinjaman dasar hukum gadai.
5. Jasa asuransi, yaitu jasa yang pertanggung jawabannya meliputi asuransi kerugian, asuransi jiwa, dan reasuransi yang dilakukan oleh perusahaan asuransi kepada pemegang polis asuransi.
6. Jasa bidang keagamaan.
7. Jasa pendidikan.
8. Jasa kesenian dan hiburan meliputi semua jenis jasa yang dilakukan oleh pekerja seni dan hiburan.

2.1.5.4 Objek Pajak Pertambahan Nilai

Objek Pajak Pertambahan Nilai (PPN) dikenakan atas:

1. Penyerahan BKP dalam daerah pabean yang dilakukan oleh pengusaha yang memenuhi syarat sebagai berikut: Barang berwujud diserahkan merupakan BKP, barang tidak berwujud diserahkan merupakan BKP tidak berwujud, penyerahan dilakukan dalam daerah pabean, penyerahan dilakukan dalam rangka usaha atau pekerjaannya.
2. Impor BKP.

3. Penyerahan JKP dalam pabean yang dilakukan oleh pengusaha dengan syarat jasa yang diserahkan merupakan JKP, penyerahan dilakukan dalam daerah pabean, penyerahan dilakukan dalam rangka usaha atau pekerjaannya.
4. Pemanfaatan BKP tidak berwujud dari luar daerah pabean di dalam daerah pabean.
5. Pemanfaatan JKP dari luar daerah pabean didalam daerah pabean.
6. Ekspor BKP berwujud oleh pengusaha kena pajak.
7. Ekspor BKP tidak berwujud oleh PKP.

2.1.5.5 Dasar Pengenaan Pajak

Besarnya pajak pertambahan nilai dapat ditentukan dengan adanya dasar pengenaan pajak terutang (DPP), yaitu berdasarkan harga jual, penggantian, nilai ekspor, nilai impor, dan nilai-nilai lain yang diatur dalam peraturan menteri keuangan. (1). Harga jual adalah nilai berupa uang, termasuk semua biaya yang diminta atau seharusnya diminta oleh penjualan karena penyerahan BKP, tidak termasuk pajak pertambahan nilai yang dipungut sesuai UU PPN 1984 dan potongan harga yang dicantumkan dalam faktur pajak. (2). Penggantian adalah nilai berupa uang, termasuk semua biaya yang diminta atau seharusnya diminta oleh pengusaha karena penyerahan JKP, ekspor JKP, Ekspor BKP tidak berwujud tetapi tidak termasuk pajak pertambahan nilai yang dipungut sesuai UU PPN 1984 dan potongan harga yang dicantumkan dalam faktur pajak atau nilai berupa uang yang dibayar atau seharusnya dibayar oleh penerima jasa karena pemanfaatan JKP dan atau oleh penerima manfaat BKP tidak berwujud dari luar daerah pabean

didalam daerah pabean. (3). Nilai impor adalah nilai berupa uang yang menjadi dasar perhitungan bea masuk ditambah pungutan berdasarkan ketentuan dalam peraturan perundangan yang mengatur mengenai kepabeaan dan cukai untuk impor BKP, tidak termasuk PPN dan PPn Bm yang dipungut menurut Undang-undang PPN 1984. (4). Nilai ekspor adalah nilai berupa uang termasuk biaya yang diminta atau yang seharusnya diminta oleh pengekspor.

2.1.5.6 Pemberitahuan Impor Barang (PIB)

Pemberitahuan impor barang (PIB) adalah dokumen pemberitahuan oleh importir kepada bea cukai atas barang impor, berdasarkan dokumen pelengkap pabean sesuai prinsip *self assessment* (Rafinska, 2018). Kepabeanan adalah segala sesuatu yang berhubungan dengan pengawasan atas lalu lintas barang yang masuk atau keluar daerah pabean serta pemungutan bea masuk dan bea keluar. Dalam daerah pabean ini ditetapkan kawasan pabean yaitu kawasan dengan batas-batas tertentu di pelabuhan laut, bandar udara, atau tempat lain yang ditetapkan untuk lalu lintas barang yang sepenuhnya berada di bawah pengawasan Direktorat Jenderal Bea dan Cukai (DJBC), sehingga dalam kawasan pabean inilah berlangsung kegiatan yang merupakan bagian dari ekspor-impor.

Dasar hukum pemberlakuan formulir pemberitahuan impor barang adalah sebagai berikut:

1. Undang-Undang No.10 Tahun 1995 tentang Kepabeanan yang telah diubah dengan UU No. 17 Tahun 2006.

2. Peraturan Menteri Keuangan Nomor. 155/PMK.04/2008 tentang Pemberitahuan Pabean sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Keuangan No. 226/PMK.04/2015.
3. Peraturan Dirjen Bea dan Cukai No. P-22/BC/2009 tentang Pabean Impor sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan PER 20/BC/2016.

Komponen dalam formulir pemberitahuan impor barang:

1. Kantor Kepabeanan

Kantor Pelayanan Bea Cukai (KPPBC) tempat mengurus dokumen yang bersangkutan

2. Nomor Pengajuan

Merupakan kombinasi angka yang akan diisi dengan identitas bank yang akan digunakan, tanggal PIB dibuat dan nomor seri EDI *(Electronic Data Interchange)*

3. Jenis-Jenis Pemberitahuan Impor Barang (PIB)

Jenis PIB ada tiga macam, yang pertama yaitu pemberitahuan impor barang biasa adalah PIB yang diajukan untuk sekali impor baik untuk barang impor yang telah tiba dan yang diajukan sebelum barang impor tiba. Pemberitahuan impor barang berkala adalah PIB yang diajukan untuk lebih dari sekali impor untuk satu periode. Barang impor dalam periode ini biasanya dikeluarkan terlebih dahulu dari kawasan pabean. PIB penyelesaian adalah PIB yang diajukan untuk sekali pengimporan setelah barang impor dikeluarkan lebih dulu dari kawasan pabean.

Jenis impor dalam PIB adalah mencatat fasilitas pengeluaran barang. seperti, kode angka 1 untuk impor dipakai, 2 untuk impor sementara, 3 untuk reimpor, 5 untuk pelayanan segera atau 9 untuk status *vooruitslag* yaitu pengeluaran barang impor untuk dipakai dengan menggunakan jaminan. Cara Pembayaran. Untuk melakukan pembayaran, Anda dapat menerapkan sistem biasa, berkala atau dengan jaminan. Nama pemasok berisi identitas lengkap pihak eksportir disertai kode negara pengekspor. Nama importir, berisi data-data perusahan pengimpor seperti NPWP, identitas, status dan angka pengenal importir (API). Pengusaha pengurusan jasa kepabeanan, berisi identitas lengkap pemilik jasa kepabeanan yang diinput langsung oleh pihak penyedia jasa kepabeanan. Perkiraan tanggal tiba, berisi estimasi waktu sampai yang bisa dilihat berdasarkan *bill of lading* yang sudah dimiliki.

2.1.6 Pengusaha Kena Pajak (PKP)

2.1.6.1 Pengertian Pengusaha Kena Pajak (PKP)

Pengusaha adalah orang pribadi atau badan dalam kegiatan atau pekerjaannya menghasilkan barang, mengimpor barang, mengekspor barang melakukan usaha perdagangan, memanfaatkan barang tidak berwujud dari luar daerah pabean, melakukan usaha jasa termasuk mengekspor jasa atau memanfaatkan jasa dari luar daerah pabean. Sedangkan pengusaha kena pajak (PKP) adalah pengusaha yang melakukan penyerahan barang kena pajak dan atau jasa kena pajak yang dikenai pajak berdasarkan undang-undang PPN 1984.

2.1.6.2 Kewajiban Pengusaha Kena Pajak

Pengusaha kena pajak memiliki berberapa berkewajiban, antara lain:

1. Melaporkan usahanya untuk dikukuhkan untuk menjadi pengusaha kena pajak.
2. Memungut PPN dan PPnBM yang terutang.
3. Menyerahkan PPN yang masih harus dibayar dalam hal pajak keluaran lebih besar dari pada pajak masukan yang dapat dikreditkan serta menyetorkan pajak penjualan atas barang mewah yang terutang.
4. Melaporkan perhitungan pajak.

2.1.6.3 Pengeculian Kewajiban Pengusaha Kena Pajak

Pengusaha yang dikecualikan dari kewajiban sebagai pengusaha kena pajak antara lain:

1. Pengusaha kecil

Pengusaha kecil adalah pengusaha yang selama satu tahun buku melakukan penyerahan barang kena pajak dan atau jasa kena pajak dengan jumlah peredaran bruto dan atau penerimaan bruto tidak lebih dari Rp 600.000.000,00 (sebelum 1 Januari 2014) dan Rp 4.800.000.000,00 (setelah 1 Januari 2014). Apabila peredaran bruto lebih dari Rp 4.800.000.000,00 maka pengusaha kecil wajib melaporkan usahanya untuk dikukuhkan sebagai pengusaha kena pajak.

2. Pengusaha yang semata-mata menyerahkan barang dan atau jasa yang tidak dikenakan PPN.

2.1.7 Aplikasi e-Faktur

2.1.7.1 Pengertian Faktur Pajak

Faktur pajak adalah bukti pungutan pajak pengusaha kena pajak (PKP), yang melakukan penyerahan barang kena pajak (BKP) atau penyerahan jasa kena pajak (JKP). Artinya, ketika PKP menjual suatu barang atau jasa kena pajak maka harus menerbitkan faktur pajak sebagai tanda bukti bahwa PKP telah memungut pajak dari orang yang telah membeli barang/jasa kena pajak tersebut. PKP adalah bisnis/perusahaan/pengusaha yang melakukan penyerahan barang kena pajak dan/atau JKP yang dikenai Pajak Pertambahan Nilai (PPN). PKP harus dikukuhkan terlebih dahulu oleh DJP, dengan beberapa persyaratan tertentu. Faktur pajak harus dibuat oleh PKP untuk setiap penyerahan BKP dan/atau JKP, ekspor BKP tidak berwujud, dan ekspor JKP. Adapun jenis-jenis faktur pajak adalah sebagai berikut:

1. Faktur Pajak Keluaran adalah faktur pajak yang dibuat oleh Pengusaha Kena Pajak saat melakukan penjualan terhadap BKP, JKP atau BKP yang tergolong dalam barang mewah.
2. Faktur Pajak Masukan adalah faktur pajak yang didapatkan oleh PKP ketika melakukan pembelian terhadap BKP atau JKP dari PKP lainnya.
3. Faktur Pajak Pengganti adalah penggantian atas faktur pajak yang telah terbit dikarenakan ada kesalahan pengisian, kecuali kesalahan pada pengisian NPWP.

4. Faktur Pajak Gabungan adalah faktur pajak yang dibuat oleh PKP meliputi seluruh penyerahan yang dilakukan kepada pembeli BKP atau JKP yang sama selama satu bulan kalender.
5. Faktur Pajak Digunggung adalah faktur pajak yang tidak diisi dengan identitas pembeli, nama dan tandatangan penjual serta hanya boleh dibuat oleh PKP Pedagang Eceran.
6. Faktur Pajak Cacat adalah faktur pajak yang tidak diisi secara lengkap, jelas, benar, tidak ditandatangani dan terdapat kesalahan dalam pengisian kode dan nomor seri. Faktur pajak cacat ini dapat direvisi dengan membuat faktur pajak pengganti.
7. Faktur Pajak Batal adalah faktur pajak yang dibatalkan karena adanya pembatalan transaksi. Pembatalan ini harus dilakukan ketika ada kesalahan pengisian NPWP dalam faktur pajak. (Anonymous, 2016)

Adapun yang dapat dikategorikan sebagai faktur pajak adalah dokumen tertentu yang kedudukannya dipersamakan dengan faktur pajak. Fungsi dari faktur pajak adalah sebagai bukti bahwa PKP telah melakukan penyetoran, pemungutan hingga pelaporan SPT Masa PPN sesuai dengan peraturan yang berlaku. Faktur pajak dapat dibetulkan sehingga apabila PKP melakukan suatu kesalahan dalam proses pengisian, maka PKP dapat melakukan pembetulan. Jika tidak dilakukan pembetulan sama sekali, maka hal ini akan merugikan PKP yakni pada saat auditor memeriksa pajak PKP.

2.1.7.2 Sejarah Aplikasi E-Faktur

Bagi pengusaha yang sudah berstatus sebagai pengusaha kena pajak (PKP) pasti tidak asing dengan aplikasi e-faktur. Seperti yang kita ketahui, sebelum tahun 2014 faktur pajak harus dibuat secara manual. Faktur yang formatnya telah ditentukan Direktorat Jendral Pajak (DJP) ini dikenal juga dengan istilah faktur pajak kertas secara terpisah. Namun, dalam pelaksanaannya PKP dapat membuat faktur pajak dengan format sendiri meski tetap mengacu pada format yang ditentukan DJP. Contoh format yang telah ditentukan DJP di antaranya mengandung unsur nama penjual, nama pembeli, nama barang, harga jual, satuan mata uang, DPP, PPN, dan tanggal penyerahan. Akan tetapi dalam pelaksanaannya banyak faktur pajak kertas yang tidak dapat dipertanggungjawabkan keabsahannya dan mengakibatkan penyalahgunaan. Contoh penyalahgunaan terhadap faktur pajak tersebut adalah sebagai berikut:

1. Munculnya Faktur Pajak Fiktif

   Faktur pajak fiktif adalah faktur pajak yang diterbitkan oleh pengusaha yang belum dikukuhkan sebagai PKP. Hanya karena telah memiliki NPWP, pengusaha tersebut merasa dapat mengeluarkan faktur pajak. Kekeliruan ini lebih disebabkan ketidaktahuan pengusaha akan peraturan pajak yang berlaku. Faktur pajak fiktif juga bisa muncul ketika faktur pajak tersebut diterbitkan pengusaha menggunakan nama, NPWP dan Nomor Pengukuhan PKP orang pribadi atau badan lain.

2. Faktur Pajak Ganda

Faktur pajak ganda muncul akibat kelalaian pengusaha. Penyebabnya bisa karena administrasi yang buruk seperti penomoran faktur yang tidak terkontrol dengan baik.

3. Faktur Pajak Tidak/Terlambat Terbit

Faktur pajak bisa dengan sengaja tidak diterbitkan atau diterbitkan pada masa yang tidak sesuai dengan waktu penyerahan yang seharusnya. Hal ini dapat mengakibatkan faktur pajak tidak bisa dikreditkan. Penerbitan faktur pajak tidak resmi, terlepas disengaja ataupun tidak disengaja, nyatanya bertentangan dengan undang-undang perpajakan yang berlaku di Indonesia.

Hal ini lah yang melatarbelakangi DJP dalam pengembangan aplikasi dan menegaskan peraturan tentang kewajiban penggunaan aplikasi e-faktur melalui Elektronik nomer faktur (E-Nofa) online, dengan perbaharuan-perbaharuan berkala sampai pada aplikasi e-faktur 3.0 Web-based yang berlaku saat ini, agar Wajib Pajak PKP semakin mudah dalam melaksanakan kewajiban perpajakan (PPN).

2.1.7.3 Pengertian Faktur Pajak Elektronik

E-faktur merupakan faktur pajak yang dibuat melalui sebuah aplikasi elektronik (Yordan, 2016). Perusahaan dapat melakukan instalasi e-faktur pada komputer dan akan secara otomatis menghubungkan e-faktur dengan program e-SPT sehingga pembuatan SPT Masa PPN menjadi lebih mudah. Sedangkan menurut Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor Per-16/PJ/2014, e-faktur pajak

adalah faktur pajak yang dibuat melalui aplikasi atau sistem elektronik yang ditentukan dan atau disediakan oleh Direktorat Jendral Pajak.

Kementerian Keuangan telah menerbitkan peraturan yang menetapkan pengertian bentuk faktur pajak terbaru, yang terdiri dari bentuk elektronik atau e-faktur dan tertulis yaitu PMK Nomor 151/PMK.011/2013. Berikut beberapa peraturan terkait e-faktur beserta penjelasannya:

1. Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-16/PJ/2014 tentang Tata Cara Pembuatan dan Pelaporan Faktur Pajak Berbentuk Elektronik.
2. Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-17/PJ/2014 tentang Perubahan Kedua atas Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-24/PJ/2012 tentang Bentuk, Ukuran, Tata Cara Pengisian Keterangan Prosedur Pemberitahuan dalam Rangka Pembuatan, Tata Cara Pembetulan atau Penggantian dan Tata Cara Pembatalan Faktur Pajak.
3. Keputusan Direktur Jenderal Pajak Nomor KEP-136/PJ/2014 tentang Penetapan Pengusaha Kena Pajak yang Diwajibkan Membuat Faktur Pajak Berbentuk Elektronik.

Adanya aplikasi e-faktur memudahkan PKP membuat faktur pajak dengan format seragam yang sudah ditentukan DJP. Sama seperti faktur pajak kertas, aplikasi e-faktur harus dibuat pada saat:

1. Saat penyerahan BKP.
2. Saat penyerahan JKP.
3. Saat penerimaan pembayaran (dalam hal pembayaran diterima sebelum penyerahan BKP/JKP).

4. Saat pembayaran termin (dalam hal penyerahan sebagai tahap pekerjaan).
5. Saat lain yang diatur berdasarkan Peraturan Menteri Keuangan (PMK).

Perbedaan antara faktur pajak kertas dan aplikasi e-faktur terdapat pada kemudahan, kenyamanan dan keamanan bagi PKP dalam melaksanakan kewajiban perpajakan khususnya saat membuat faktur pajak. Berikut 8 keunggulan aplikasi e-faktur:

1. Format sudah ditentukan oleh DJP.
2. Tanda tangan elektronik berbentuk *QR Code* membuat transaksi lebih aman.
3. Tidak diwajibkan untuk dicetak dalam bentuk kertas.
4. PKP yang membuat adalah PKP yang ditetapkan DJP.
5. Jenis transaksi yang dapat diinput hanya penyerahan BKP/JKP saja.
6. Aplikasi e-faktur harus dilaporkan ke DJP dengan cara diunduh untuk mendapatkan pesetujuan DJP.
7. Mata uang yang digunakan hanya rupiah.
8. Pelaporan SPT PPN menggunakan aplikasi yang sama dengan aplikasi e-Faktur.

2.1.7.4 Syarat Menggunakan Aplikasi e-Faktur

Untuk menggunakan aplikasi e-faktur, terdapat sejumlah syarat yang harus dipenuhi PKP, antara lain:

1. Pengguna merupakan wajib pajak yang dikukuhkan dan telah memiliki Akun PKP. Akun PKP adalah otorisasi khusus yang diberikan DJP kepada PKP tertentu yang memenuhi prasyarat tertentu. Otorisasi tersebut diberikan

DJP dalam bentuk kode aktivasi yang dikirimkan melalui jasa pengiriman ke alamat PKP terdaftar serta password yang dikirimkan melalui email PKP.

2. Memiliki sertifikat elektronik yang diberikan DJP. Sertifikat elektronik ini nantinya digunakan untuk memperoleh layanan perpajakan secara elektronik seperti meminta nomor seri faktur pajak melalui e-Nofa dan penggunaan aplikasi atau sistem elektronik yang ditentukan dan/atau disediakan DJP untuk membuat faktur pajak elektronik.
3. Memiliki komputer yang dapat menjalankan aplikasi e-Faktur. Agar dapat menggunakan aplikasi ini, pengguna harus memiliki komputer dengan spesifikasi sebagai berikut:
   a. *Processor Dual Core*.
   b. RAM 3GB.
   c. Kapasitas *hard disk* 50 GB.
   d. VGA dengan minimal resolusi layar 1024×768.
   e. Perangkat lunak berupa sistem operasi *Linux/Mac OS/Microsoft Windows, Java versi 1.7* dan *Adobe Reader*.
   f. Terhubung dengan jaringan internet baik *direct connection* ataupun *proxy*.

2.2 Penelitian Terdahulu

Sebagai dasar untuk melengkapi landasan teori yang telah dipaparkan sebelumnya, berikut penulis sajikan beberapa hasil penelitian terdahulu tentang sistem aplikasi perpajakan yang disediakan oleh DJP.

Tabel 2.1

Rangkuman Penelitian Terdahulu

No	Peneliti	Variabel yang Diteliti	Hasil Penelitian
1	Noviandi (2012)	Persepsi kebermanfaatan, persepsi kemudahan penggunaan, kepuasan Wajib Pajak Penggunaan *e-filing*	Penelitian ini menyatakan bahwa persepsi kebermanfaatan, persepsi kemudahaan penggunaan, kepuasan Wajib Pajak berpengaruh positif terhadap penggunaan *e-filing*. Jumlah sampel pada penelitian adalah 99 perusahaan.
2	Amilin and Nurjanah (2014)	Kemudahan penggunaan, kemanfaatan, kerahasiaan Kepuasan Wajib Pajak	Penelitian ini menyatakan bahwa kemudahan penggunaan, kemanfaatan, keamanan dan kerahasiaan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan Wajib Pajak dalam penggunaan *e-filling*.
3	Ermawati and Delima (2016)	Persepsi kegunaan, persepsi kemudahan penggunaan, pengalaman dalam menggunakan *e-flling* Minat Wajib Pajak	Penelitian ini menyatakan bahwa persepsi kegunaan, persepsi kemudahan penggunaan dan pengalaman dalam menggunakan *e-filing* berpengaruh terhadap minat Wajib Pajak dalam menggunakan *e-filing*. Munculnya minat untuk menggunakan *e-filing* karena Wajib Pajak merasa terbantu dengan adanya sistem tersebut dan juga Wajib Pajak merasa dengan adanya *e-filing* menjadi lebih praktis dalam melaporkan SPT.
4	Ginting and Marlina (2017)	Kualitas sistem, kualitas layanan, kualitas informasi, kemudahan penggunaan, persepsi manfaat Kepuasan Wajib	Penelitian ini menyatakan bahwa variabel kualitas sistem, kualitas layanan, kualitas informasi, kemudahan penggunaan, dan persepsi manfaat secara bersama-sama berpengaruh positif secara signifikan terhadap kepuasan pengguna fasilitas e-

		Pajak	filing di KPP Pondok Gede.
5	Adiguna, Yuniarta, and Sinarwati (2017)	Kegunaan aplikasi *e-filing*, kemudahan penggunaan aplikasi *e-filing*, kesiapan teknologi Wajib Pajak Kepuasan Wajib Pajak	Hasil dari penelitian ini menyatakan bahwa kegunaan aplikasi *e-filing* dan kemudahan penggunaan aplikasi *e-filing* berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan Wajib Pajak. Sedangkan kesiapan teknologi Wajib Pajak berpengaruh negatif signifikan terhadap kepuasan Wajib Pajak, hal itu disebabkan oleh individu tersebut. Apabila individu siap dalam menerima teknologi baru maka akan semakin maju pemikiran individu tersebut. Faktor lain yang mempengaruhi kesiapan teknologi informasi adalah tidak semua Wajib Pajak yang menggunakan akses internet dalam menjalankan bisnisnya. Secara simultan persepsi kegunaan, kemudahan dan kesiapan teknologi berpengaruh terhadap Wajib Pajak dalam menggunakan *e-filing*. Data yang didapatkan berjumlah 100 orang Wajib Pajak yang menggunakan fasilitas *e-filing* dan diperoleh dengan cara *simple random sampling*.
6	Widiani and Abdullah (2018)	Kualitas pelayanaan *e-goverment* melalui aplikasi *e-filing* Kepuasan pengguna	Penelitian ini menyatakan bahwa kualitas pelayanan *e-Government* melalui aplikasi *e-filing* KPP Pratama Bandung Cibeunying berpengaruh secara positif terhadap kepuasan pengguna aplikasi sebesar 70,5% sedangkan sisanya dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Sampel yang digunakan pada penelitian ini berjumlah 100 responden dengan persyaratan pernah menggunakan dan melakukan pelaporan SPT

			menggunakan *e-filing* serta merupakan Wajib Pajak yang terdaftar di KPP Pratama Bandung Cibeunying.
7	Christanti (2019)	Kualitas sistem pelaporan SPT tahunan, kualitas layanan, kualitas informasi Kepuasan Wajib Pajak	Penelitian ini menyatakan bahwa kualitas sistem pelaporan SPT Tahunan dan kualitas layanan tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan wajib pajak. Sedangkan kualitas informasi yang dihasilkan dalam sistem SPT Tahunan di Indonesia berpengaruh dalam membentuk kepuasan wajib pajak. Selain itu, penelitian ini juga menunjukkan bahwa kepuasan pengguna berpengaruh terhadap penggunaan konatif *e-government*.
8	Utomo, Titisari, and Wijayanti (2020)	Kualitas sistem, kualitas layanan, kualitas informasi Kepuasan pengguna *e-filing*	Penelitian ini menyatakan bahwa menyatakan bahwa kualitas sistem dan kualitas layanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna *e-filing* di Surakarta. Sedangkan kualitas informasi tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna *e-filing*. Pada penelitian ini jumlah sampel menggunakan rumus slovin dengan sampel sebanyak 100 responden dan data didapatkan melalui kuisioner dengan menggunakan skala likert.
9	Arthaningsih, Dewi, and Adipura (2020)	Persepsi kemudahan, kesiapan teknologi informasi, kepuasan pengguna Minat wajib pajak	Penelitian ini menyatakan bahwa persepsi kemudahan, kesiapan teknologi informasi, kepuasan pengguna berpengaruh positif terhadap minat penggunaan *e-filing*. Populasi dalam penelitian ini adalah Wajib Pajak yang terdaftar di KPP Pratama Singaraja lebih daru 2 tahun dan sudah menggunakan *e-filing* lebih dari 1 tahun.
10	Widiastutik. &	Persepsi	Penelitian ini menyatakan bahwa

	Oktaviani (2020)	kemudahan, pengalaman Intensitas penggunaan *e-filing*	persepsi kemudahan dan pengalaman berpengaruh positif terhadap intensitas Wajib Pajak. Dalam hal ini, pengalaman dapat memperkuat hubungan persepsi kemudahan dengan intensitas Wajib Pajak. Populasi penelitian ini adalah 100 mahasiswa Universitas Stikubank Semarang yang memiliki NPWP dan menggunakan *e-filing* dalam pelaporan pajak.

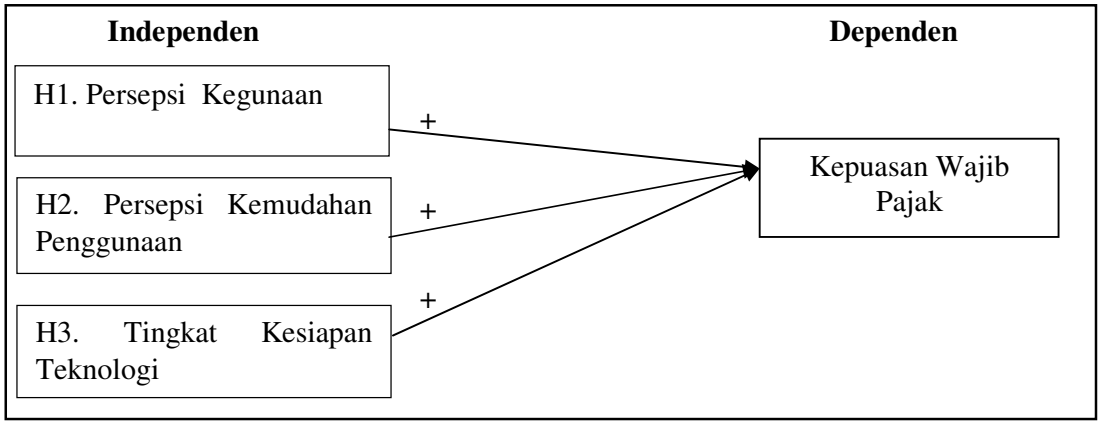
Pada rangkuman penelitian di atas dikatakan bahwa persepsi kegunaan, kemudahan penggunaan, pengalaman penggunaan berpengaruh positif terhadap kepuasaan Wajib Pajak. Oleh karena itu, peneliti ingin menguji kembali persepsi tersebut terhadap kepuasan Wajib Pajak dalam melaporkan SPT Masa PPN dengan menggunakan aplikasi e-faktur *3.0 prepopulated web-based.*

2.3 Skema Konseptual

Pada penelitian ini penulis akan meneliti tentang pengaruh persepsi kegunaan/ kebermanfaatan, persepsi kemudahan penggunaan, kesiapan teknologi sistem aplikasi e-faktur 3.0 terhadap kepuasan Wajib pajak dalam melaporkan SPT Masa PPN. Kepuasan wajib pajak dalam menyampaikan SPT Masa PPN sangat penting, hal ini dapat mendorong Direktorat Jenderal Pajak (DJP) untuk terus mengembangkan dan memperbaiki layanan elektronik untuk Wajib Pajak, karena tidak bisa dipungkiri, para pengusaha atau Wajib Pajak yang berkontribusi dalam pembayaran pajak sebagai penerimaan atau pendapatan negara. . Berdasarkan uraian tersebut maka penulis dapat menggambarkan dalam skema konseptual sebagai berikut:

Gambar 2.1

Skema Konseptual



2.4 Pengembangan Hipotesis

2.4.1 Persepsi Kegunaan

Persepsi kegunaan *(perceived usefulnes)* didefinisikan dengan sejauh mana seseorang percaya bahwa menggunakan suatu teknologi akan meningkatkan kinerja pekerjaannya (Jogiyanto, 2007). Persepsi kegunaan dalam penelitian ini diartikan sebagai sejauh mana kegunaan aplikasi e-faktur 3.0 *prepopulated web-based* Wajib Pajak badan PKP. Penelitian yang dilakukan oleh Adiguna et al., (2017) menunjukkan hasil bahwa persepsi kegunaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan Wajib Pajak. Hasil tersebut menunjukkan bahwa aplikasi yang ada memiliki kegunaan dan memberikan kepercayaan bagi Wajib Pajak, sehingga Wajib Pajak lebih puas dalam menggunakan sistem atau aplikasi yang ada.

Berdasarkan teori yang telah dipaparkan dan didukung dengan beberapa penelitian yang sejalan sebelumnya persepsi kegunaan aplikasi perpajakan

memiliki hasil berpengaruh positif terhadap kepuasan wajib pajak dalam melaporkan SPT, maka dapat dirumuskan hipotesis yaitu :

H_1 : Persepsi kegunaan aplikasi e-faktur 3.0 *prepopulated web-based* berpengaruh positif terhadap kepuasan Wajib Pajak

2.4.2 Persepsi Kemudahan Penggunaan

Persepsi kemudahan penggunaan *(perceived ease of use)* didefinikan dengan sejauh mana seseorang percaya bahwa menggunakan suatu teknologi akan bebas dari usaha (Jogiyanto, 2007). Dalam penelitian ini persepsi kemudahan penggunaan diartikan dengan bagaimana sistem *e-faktur 3.0 prepopulated web-based* mudah digunakan oleh Wajib Pajak badan dalam penyampaian SPT Masa PPN. Kemudahan penggunaan aplikasi terebut tidak hanya pada kemudahan untuk mempelajari dan menggunakan sistem tersebut namun juga mengacu pada kemudahan individu dalam menggunakan suatu sistem untuk melakukan suatu pekerjaan dibanding mengerjakan secara manual (Adiguna et al., 2017). Dalam mengukur persepsi kemudahan penggunaan ini digunakan kuesioner tentang persepsi kemudahan penggunaan (Nugroho, 2011). Berdasarkan teori yang telah dipaparkan, maka dapat dirumuskan hipotesis yaitu:

H_2 : Persepsi kemudahan penggunaan aplikasi e-faktur 3.0 *prepopulated web-based* berpengaruh positif terhadap kepuasan Wajib Pajak

2.4.3 Persepsi Tingkat Kesiapan Teknologi

Kesiapan teknologi wajib pajak berarti bahwa individu dalam hal ini siap menerima perkembangan teknologi yang ada termasuk munculnya *update* aplikasi

e-faktur 3.0 *prepopulated web-based*. Kesiapan teknologi pada dasarnya dipengaruhi oleh individu itu sendiri, semakin siap individu dalam menerima teknologi maka akan semakin maju pemikiran individu tersebut terhadap teknologi baru (Adiguna et al., 2017). Apabila Wajib Pajak dapat menerima aplikasi baru tersebut, maka Wajib Pajak tidak akan ragu-ragu untuk menggunakan aplikasi e-faktur 3.0 *prepopulated web-based*. Dengan adanya aplikasi tersebut pekerjaan menjadi lebih efisien dan efektif. Berdasarkan teori tersebut, maka dapat dirumuskan hipotesis yaitu:

H_3 : Tingkat kesiapan teknologi berpengaruh positif terhadap kepuasan Wajib Pajak

BAB III

METODE PENELITIAN

Pada bagian ini menjelaskan tentang bagaimana penelitian akan dilaksanakan. Metode penelitian akan diuraikan mengenai, populasi dan sample penelitian, jenis dan sumber data, pengukuran variabel penelitian dan definisi operasional serta metode analisisnya.

3.1 Populasi dan Sampel

Menurut Sugiarto (2017), populasi adalah sekelompok orang yang memiliki karakteristik tertentu yang akan ingin diteliti. Populasi yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah klien dan supplier PT. Citramed Indonesia yang sudah terdaftar sebagai wajib pajak PKP. Metode pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah secara non probabilitas yaitu *convenience sampling. Convenience sampling* menurut Sugiyono (2015) merupakan metode penentuan sampel dengan memilih sampel secara bebas sekehendak peneliti. Metode pengambilan sampel ini dipilih untuk memudahkan pelaksanaan riset dengan alasan responden yang digunakan Wajib Pajak PKP yang telah menggunakan aplikasi e-faktur 3.0. Menurut (Hair, Ringle, & Sarstedt, 2011) Hair, Ringle, & Sarstedt (2011) jumlah minimum sampel pada penelitian yaitu 10 kali dari jumlah indikator terbanyak dari salah satu variabel. Oleh karena itu, perhitungan jumlah minimum sampel pada penelitian ini sebagai berikut:

N = Jumlah indikator terbanyak X 10

= 5 X 10

= 50 sampel

Berdasarkan perhitungan diatas sampel minimum pada penelitian ini sebanyak 50 sampel. Kriteria yang ditentukan dalam pemilihan sampel dalam penelitian ini adalah:

1. Karyawan yang memiliki tanggung jawab dan terlibat langsung pada bagian keuangan dan atau perpajakan pada salah satu perusahaan (sebagai Wajib Pajak PKP).
2. Perusahaan yang telah dikukuhkan sebagai PKP

3.2 Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data

Penelitian ini merupakan penelitian dengan teknik kuantitatif. Jenis data yang digunakan adalah data primer dengan data penelitian yang diperoleh langsung berdasarkan hasil observasi atau pengalaman dari sumbernya (Nur & Bambang, 2013). Sumber data dalam penelitian ini adalah kuisioner yang diisi oleh klien PT. Citramed Indonesia yang menggunakan aplikasi e-faktur 3.0 *pre populated web-based*. Cara untuk mendapatkan data pada penelitian yaitu dengan melakukan sebaran kuesioner melalui *google form*.

3.3 Pengukuran Variabel Penelitian

Pengukuran masing-masing variabel penelitian menggunakan kuesioner yang dikembangkan oleh Allen and Meyer (1990) menggunakan modifikasi skala interval (likert) 5 kategori menjadi 4 kategori. Modifikasi skala likert dimaksudkan untuk menghilangkan kelemahan yang ada di skala 5 tingkat,

modifikasi skala likert meniadakan kategori jawaban yang ditengah berdasarkan tiga alasan yaitu:

1. Kategori tersebut memiliki arti ganda, biasanya diartikan belum dapat memutuskan atau memberikan jawaban, dapat diartikan netral,setuju tidak, tidak setuju pun juga tidak, atau bahkan ragu-ragu.
2. Tersedianya jawaban di tengah menimbulkan kecenderungan menjawab ke tengah.
3. Maksud kategori SS-S-CS-CTS-TS-STS adalah untuk melihat kecenderungan pendapat responden ke arah setuju atau tidak setuju.

Oleh karena itu dengan beberapa pertimbangan di atas, responden dapat memilih salah satu alternatif jawaban dengan pemberian skor menjadi 6 kategori antara lain : (1) sangat tidak setuju, (2) tidak setuju, (3) cukup tidak setuju, (4) cukup setuju, (5) setuju, (6) sangat setuju. Kuesioner yang digunakan penelitian ini mengadopsi dari penelitian Wardiman (2016).

Tabel 3.1

Skala Likert untuk Pengukuran Variabel

Sangat Tidak Setuju ← — — — — — — — — — — — → Sangat Setuju					
1	2	3	4	5	6

Data yang dikumpulkan dalam penelitian ini terdiri dari dua kategori variabel dependen dan variabel independen. Variabel dependen diwakili oleh kepuasan wajib pajak dalam penyampaian SPT Masa PPN, sedangkan variabel independen diwakili oleh persepsi kegunaan, persepsi kemudahan penggunaan, persepsi penggalaman pengunaan e-faktur 3.0 *prepopulated web base* dan persepsi tingkat kesiapan teknologi.

3.4 Definisi Operasional

3.4.1 Variabel Dependen

Variabel dependen dalam penelitian ini adalah kepuasan Wajib Pajak dalam melaporkan SPT Masa PPN. Wajib Pajak Badan yang sudah memenuhi batas omset lebih dari 4,8 Milyar wajib dikukuhkan sebagai PKP. Hal ini menyebabkan Wajib Pajak Badan diwajibkan memungut PPN yang diserahkan ke negara untuk kepentingan pembangun bersama dalam penerbitan faktur pajak menggunakan aplikasi e-faktur *prepopulated web-based.* Dalam hal ini menyebabkan setiap Wajib Pajak (pengguna) banyak menemukan permasalahan masing-masing, termasuk dalam kepuasan wajib pajak dalam memakai aplikasi e-faktur 3.0 sampai melaporkan SPT Masa PPN. Apabila aplikasi tersebut memiliki kegunaan yang tinggi dan mudah untuk digunakan maka akan memunculkan kepuasan Wajib Pajak dalam melaporkan SPT Masa PPN.

3.4.2 Variabel Independen

3.4.2.1 Persepsi Kegunaan *(Perceived Usefulness)*

Persepsi kegunaan *(perceived usefulnes)* didefinisikan dengan sejauh mana seseorang percaya bahwa menggunakan suatu teknologi akan meningkatkan kinerja pekerjaannya (Jogiyanto, 2007). Dalam penelitian ini persepsi kegunaan diartikan sebagai sejauh mana penggunaan sistem e-faktur 3.0 *prepopulated web-based* untuk membantu meningkatkan pekerjaan Wajib Pajak badan PKP. Cara untuk mengukur variabel persepsi kegunaan digunakan pengukuran variabel sebagai berikut:

a. Penggunaan sistem e-faktur 3.0 *prepopulated web base* meningkatkan performa pelaporan SPT Masa PPN.
b. Penggunaan sistem e-faktur 3.0 *prepopulated web base* meningkatkan efektivitas pelaporan SPT Masa PPN.
c. Penggunaan sistem e-faktur 3.0 *prepopulated web base* dapat menyederhanakan proses laporan SPT Masa PPN.
d. Penggunaan sistem e-faktur 3.0 *prepopulated web base* dapat menambah tingkat produktifitas
e. Penggunaan sistem e-faktur 3.0 *prepopulated web base* dapat memudahkan saya mengontrol pajak masukan

3.4.2.2 Persepsi Kemudahan Penggunaan *(Perceived Ease of Use)*

Persepsi kemudahan penggunaan *(perceived ease of use)* didefinisikan dengan sejauh mana kepercayaan seseorang bahwa menggunakan suatu teknologi akan memudahkan pengguna (Jogiyanto, 2007). Pada penelitian ini persepsi kemudahan penggunaan diartikan sebagai bagaimana sistem *e-faktur 3.0 pre populated web based* mudah untuk digunakan oleh Wajib Pajak Badan. Cara untuk mengukur variabel persepsi kemudahan penggunaan mengadopsi kuesioner penelitian yang dilakukan oleh Nugroho (2011), yaitu:

a. Mudah bagi Wajib Pajak untuk mempelajari penggunaan aplikasi e-faktur 3.0 *prepopulated web base.*
b. Mudah bagi Wajib Pajak untuk menggunakan aplikasi e-faktur 3.0 *prepopulated web base.*
c. Interaksi Wajib Pajak dengan *e-filling* adalah jelas dan mudah dipahami

d. Mudah bagi Wajib Pajak untuk beradaptasi dengan e-faktur 3.0 *prepopulated web base.*
e. Mudah bagi Wajib Pajak untuk menjadi terampil dalam menggunakan aplikasi e-faktur 3.0 *prepopulated web base*.

3.4.2.3 Persepsi Tingkat Kesiapan Teknologi *(Perceived Readiness toward IT)*

Kesiapan teknologi mengartikan bahwa individu siap untuk menerima perkembangan teknologi yang ada termasuk dengan munculnya sistem *e-faktur 2.2* yang dikembangkan atau diupdate menjadi e-faktur 3.0 *prepopulated web base*. Persepsi kesiapan teknologi diartikan dengan bagaimana pengaruh fasilitas yang ditawarkan sistem e-faktur 3.0 *prepopulated web base* untuk menunjang kelancaran kegiatan Wajib Pajak dalam melaporkan SPT Masa PPN di KPP terdaftar masing-masing. Pengukuran variabel persepsi kesiapan teknologi mengadopsi dari penelitian yang dilakukan oleh (Esy, 2012),

a. Tersedianya koneksi internet yang bagus.
b. Tersedianya fasilitas dan sarana software dan hardware yang baik.
c. Akses aplikasi e-faktur 3.0 sangat bagus.
d. Tersedianya fitur-fitur yang sangat dibutuhkan dalam laporan SPT Masa PPN.
e. Tersedianya kecepatan fitur dalam memberikan respon dan konfirmasi.

3.5 Metode Analisis Data

Suatu penelitian membutuhkan analisis data untuk menjawab semua rumusan masalah dalam rangka mengungkap fenomena tertentu. Berikut adalah metode analisis data yang akan digunakan pada penelitian ini:

3.5.1 Analisis Statistik Deskriptif

Statistik deskriptif merupakan metode analisis data yang menjelaskan secara deskriptif suatu data dilihat dari nilai rata-rata *(mean)*, standar deviasi, varian, maksimum, minimum, *sum, range kurtosis* dan *skewness* (Ghozali, 2018). Pada penelitian ini statistik deskriptif digunakan untuk menggambarkan skor terendah, tertinggi dan rata-rata serta standar deviasi dari jawaban yang diberikan responden.

3.5.2 Analisis Regresi Linear Berganda *(Multiple Regresion Analysis)*

Analisis regresi linear berganda merupakan salah satu metode untuk memprediksi atau mengembangkan sebuah model yang dilakukan dengan jumlah variabel independennya minimal dua. Analisis ini digunakan untuk mengetahui pengaruh presepsi penggunaan, presepsi kemudahan penggunaan, pengalaman penggunaan aplikasi *e-faktur 3.0 pre populated web-based*, tingkat kesiapan teknologi terhadap kepuasan dalam melaporkan SPT Masa PPN. Persamaan umum regresi linear berganda adalah sebagai berikut :

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + e$$

Keterangan :

Y : Kepuasan Wajib Pajak

α : Konstanta

$\beta_1 X_1$: Persepsi Kegunaan

$\beta_2 X_2$: Persepsi Kemudahan Penggunaan

$\beta_3 X_3$: Tingkat Kesiapan Teknologi

e : *Error Terms*

3.5.3 Uji Kualitas Data

Kualitas data suatu penelitian ditentukan oleh kualitas instrumen yang digunakan untuk mengumpulkan data instrumen yang valid adalah alat ukur untuk mendapatkan data yang valid ada dua konsep untuk engukur kualitas data. yaitu :

a. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur seberapa valid pertanyaan-pertanyaan yang terdapat pada kuesioner penelitian. Suatu kuesioner dapat dikatakan valid apabila pertanyaan tersebut mampu untuk mengungkap suatu hal yang diukur. Pengujian validitas menggunakan *pearson correlation* yaitu dengan menghitung korelasi antara nilai yang diperoleh dari setiap petanyaan yang terdapat pada kuesioner apabila nilai *pearson correlation* yang didapat memiliki tanda ** dan nilai signifikansi dibawah 0,05 ini menunjukan bahwa data yang diperoleh valid (Ghozali, 2018).

b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas merupakan alat ukur untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel kuesioner. Penelitian dikatakan reliabel jika jawaban seseorang atas setiap pertanyaan pada kuesioner adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu (Ghozali, 2018). Uji reliabilitas dilakukan dengan menggunakan pengujian *alpha Cronbach*. Suatu variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai *alpha cronbanch* > 0,70.

3.5.4 Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik ini digunakan untuk mengetahui hasil estimasi regresi apakah bebas dari adanya gejala yang mengganggu ketetapan hasil analisis. Berikut uji asumsi klasik yang digunakan:

a. Uji Normalitas. Pengujian ini bertujuan untuk mendeteksi distribusi data dalam satu variabel yang akan digunakan dalam penelitian apakah sudah normal atau belum. Ketika data yang terdistribusi normal, maka data tersebut layak untuk membuktikan model penelitian. Uji normalitas yang digunakan adalah uji *kolmogorov smirnov*. Suatu data yang probabilitasnya >0,05, maka distribusi dari model regresi adalah normal (Ghozali, 2018).
b. Uji Linearitas. Pengujian ini digunakan untuk mengetahui hubungan yang linear atau tidak secara signifikan pada variabel penelitian. Adapun kriteria dari uji linearitas yaitu apabila nilai F hitung < F tabel pada taraf signifikansi 0,05 atau 5% maka data tersebut adalah linear dan sebaliknya apabila diketahui harga F hitung > F tabel maka data tersebut tidak linear.

c. Uji Heterokedasitas. Pengujian ini bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varians dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain (Ghozali, 2018). Pengujian pada penelitian ini menggunakan uji *gletser* dengan nilai signifikansi > 0,05 apabila nilai signifikansi < 0,05 maka tidak terjadi heterokedasitas (Ghozali, 2018).

3.5.5 Uji Hipotesis

3.5.5.1 Uji Signifikansi Simultan

Uji statistik f digunakan untuk mengetahui apakah variabel-variabel independen mempunyai pengaruh secara simultan terhadap variabel dependen (Ghozali, 2018). Uji f juga berguna untuk mengetahui apakah model yang digunakan layak untuk memprediksi variabel dependen (Y). Dasar pengambilan keputusan dalam pengujian ini adalah dengan melihat nilai signifikansi f pada output hasil regresi, jika nilai signifikansi < 0,05 artinya terdapat pengaruh yang signifikan antara semua variabel independen terhadap variabel dependen dan sebaliknya.

3.5.5.2 Uji Signifikansi Parameter Individual

Uji signifikansi parameter induvidual atau uji t digunakan untuk membuktikan signifikansi pengaruh variabel independen secara individu dalam menjelaskan variabel dependen. Apabila nilai signifikansi t < 0,05, artinya terdapat pengaruh yang signifikan antara semua variabel independen terhadap variabel dependen begitu juga sebaliknya. Jika nilai signifikansi t > 0,05, artinya

tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara semua variabel independen terhadap variabel dependen.

3.5.5.3 Uji Koefisien Determinasi *(Adjusted R^2)*

Uji koefisien determinasi *(Adjusted R^2)* digunakan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menjelaskan variabel-variabel dependen. Nilai koefisien determinasi adalah antara nol dan satu. Jika hasil mendekati angka 0 artinya kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel amat terbatas. Akan tetapi jika hasil mendekati angka 1 artinya variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel (Ghozali, 2018).

BAB IV

ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini akan dijelaskan mengenai analisis data dan hasil penelitian tentang kepuasan wajib pajak dalam penggunaan aplikasi e-faktur 3.0 dari DJP. Berdasarkan teori yang telah dipaparkan di bab 2, penulis akan menganalisis data yang sudah terkumpul sesuai dengan pokok permasalahan dan pembentukan hipotesis penelitian, dengan tujuan untuk mengetahui apakah hipotesis dapat diterima dan terbukti berpengaruh positif signifikan atau tidak.

4.1 Hasil Pengumpulan Data

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei melalui penyebaran kuesioner (*google form*). Subjek responden penelitian ini adalah wajib pajak badan yang sudah dikukuhkan sebagai Pengusaha Kena Pajak (PKP) yang juga merupakan klien dan suplier PT. Citramed Indonesia. Kuesioner disebar kepada 117 responden dan hanya 53 responden yang memenuhi kriteria untuk dapat digunakan dalam penelitian ini. Sesuai dengan metode yang digunakan dalam pengambilan sampling yaitu *convenience sampling*, dalam penelitian ini data dapat diolah dengan minimum sampling adalah 50 responden. Penjelasan mengenai rincian responden dalam penelitian ini dapat dilihat pada Tabel 4.1.

Tabel 4.1

Pengumpulan Data

KPPP Terdaftar	Jumlah Wajib Pajak
KPPP Jakarta	9
KPPP Semarang	18
KPPP Solo/Surakarta	4
KPPP Surabaya	9
KPPP Yogyakarta	13
Total	**53**

Tabel 4.1 di atas menunjukkan bahwa jumlah responden penelitian yang merupakan perusahaan atau wajib pajak badan PKP yang terdaftar di beberapa daerah.

4.2 Deskripsi Responden

4.2.1 Berdasarkan Jenis Kelamin Responden

Deskripsi responden berdasarkan jenis kelamin terdiri dari 2 kategori, yaitu laki-laki dan perempuan. Berikut rincian responden berdasarkan jenis kelamin yang dapat dilihat pada tabel 4.2.

Tabel 4.2

Klasifikasi Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah Responden	Persentase
Laki-laki	16	30,20%
Perempuan	37	69,80%
Total	53	100%

Tabel 4.2 memperlihatkan bahwa jumlah responden wajib pajak berjenis kelamin perempuan lebih banyak dari pada jumlah responden yang berjenis kelamin laki-laki. Responden yang berjenis kelamin perempuan berjumlah 37

(69,8%) sedangkan untuk responden yang berjenis kelamin laki-laki hanya 16 (30,2%).

4.2.2 Berdasarkan Posisi Jabatan

Berdasarkan data yang diperoleh dari 53 responden, menghasilkan klasifikasi responden berdasarkan posisi jabatan. Berikut rincian klasifikasi responden berdasarkan jabatan, dapat dilihat pada tabel 4.3.

Tabel 4.3

Klasifikasi Posisi Jabatan

Posisi Jabatan	Jumlah Responden	Persentase
ka./staf. Adm /Keuangan/pajak	53	100,00%
lainnya	0	0,00%
Total	**53**	**100%**

Dari tabel 4.3 dapat disimpulkan bahwa seluruh responden dalam penelitian ini mempunyai posisi jabatan sebagai staf administrasi keuangan/perpajakan. Seluruh responden tersebut merupakan wakil dari wajib pajak badan PKP yang menangani dan menjalankan aplikasi e-faktur pada perusahaan masing-masing.

4.2.3 Berdasarkan Tingkat Pendidikan

Berdasarkan data dari 53 responden menghasilkan klasifikasi responden berdasarkan tingkat pendidikan. Adapun deskripsi detail klasifikasi responden berdasarkan tingkat pendidikan dapat dilihat pada tabel 4.4.

Tabel 4.4

Klasifikasi Tingkat Pendidikan

Tingkat pendidikan	Jumlah Responden	Persentase
SMA	4	7,50%
D1	1	1,90%
D2	1	1,90%
D3	8	15,10%
S1/S2	39	73,60%
Total	**53**	**100%**

Berdasarkan tabel diatas terdapat beragam tingkat pendidikan responden dalam penelitian ini. Pendidikan setingkat SMA berjumlah 4 responden (7,5%), D1 dan D2 masing-masing 1 responden (1,90%), D3 sebanyak 8 responden (15,10%) dan tingkat pendidikan S1/S2 yang paling mendominasi responden dalam penelitian ini yakni sebanyak 39 responden (73,60%).

4.3 Analisis Statistik Deskriptif

Tujuan dilakukannya analisis statistik deskriptif adalah untuk memberikan gambaran umum mengenai suatu data. Penelitian ini memiliki empat variabel yaitu persepsi kegunaan, persepsi kemudahan penggunaan, tingkat kesiapan teknologi dan kepuasan wajib pajak.

4.4 Uji Kualitas

4.4.1 Uji Validitas

Menurut Sugiyono (2017), pengujian ini dilakukan untuk mengetahui apakah alat ukur yang digunakan sesuai dengan apa yang perlu diukur. Suatu alat ukur yang validitasnya tinggi akan mempunyai tingkat kesalahan kecil, sehingga

data yang terkumpul merupakan data yang memadai. Uji validitas dalam penelitian ini mengkorelasikan skor tiap butir dengan skor total yang merupakan jumlah dari tiap skor butir. Jika ada item yang tidak memenuhi syarat, maka item tersebut tidak akan diteliti lebih lanjut. Kriteria yang harus dipenuhi yaitu: (a) Jika koefisien korelasi $r \geq r_{tabel}$ maka item-item tersebut dinyatakan valid, (b) Jika koefisien korelasi $r \leq r_{tabel}$ maka item-item tersebut dinyatakan tidak valid. Untuk menghitung korelasi pada uji validitas menggunakan *corrected correlation total*. Dalam penentuan nilai r_{tabel} diperoleh dari besarnya sampel dikurangi 2 yaitu n-2 (53-2=51), dengan taraf signifikansi 5% maka diperoleh nilai r_{tabel} = 0,271. Hasil uji validitas sebagai berikut:

Tabel 4.5

Hasil Uji Validitas

	Corrected Item-Total Correlation
PK1	.639
PK2	.653
PK3	.700
PK4	.679
PK5	.635
PKP1	.790
PKP2	.834
PKP3	.852
PKP4	.846
PKP5	.822
KT1	.680
KT2	.792
KT3	.768
KT4	.768
KT5	.779
KP1	.833
KP2	.671
KP3	.815
KP4	.847
KP5	.779

Sumber : Data Ouput SPSS

Berdasarkan tabel hasil pengujian validitas instrumen di atas, variabel persepsi kegunaan (PK), variabel persepsi kemudahan penggunaan (PKP),

variabel kesiapan teknologi (KT), dan variabel kepuasan wajib pajak (KP) masing-masing variabel mempunyai instrumen atau pertanyaan 5 butir. diperoleh hasil uji validitas dalam setiap instrumen adalah nilai $r_{hitung} > 0,271$ maka dapat disimpulkan masing-masing instrumen dalam setiap variabel tersebut dinyatakan valid.

4.4.2 Uji Reliabilitas

Menurut Sugiyono (2017) uji reliabilitas merupakan alat ukur yang melihat sejauh mana hasil pengukuran dengan menggunakan obyek yang sama dapat menghasilkan data yang sama. Pengujian ini dilakukan untuk mengukur konsistensi hasil jika pengukuran dilakukan ulang, apakah dapat dipercaya atau tidak. Sebuah alat ukur atau pertanyaan dalam angket dikategorikan *reliable* (andal), jika alat ukur yang digunakan dapat mengukur secara konsisten meskipun pertanyaan tersebut diajukan dalam waktu yang berbeda. Uji reliabilitas dilakukan terhadap butir pertanyaan atau pernyataan yang sudah valid. Untuk melihat reliabilitas masing-masing instrumen yang digunakan, penulis menggunakan koefisien *alpha cronbach (α)* dengan nilai batasan 0,6. Berdasarkan hasil pengujian reliabilitas untuk mengetahui tingkat kehandalan item, diperoleh nilai *alpha cronbach* masing-masing variabel sebagai berikut:

Tabel 4.6

Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	*Alpha Cronbach*	Keterangan
Persepsi kegunaan	0,883	Reliabel
Persepsi kemudahan penggunaan	0,958	Reliabel
Tingkat kesiapan teknologi	0,911	Reliabel
Kepuasan wajib pajak	0,929	Reliabel

Sumber : Data Output SPSS

Berdasarkan hasil pada table di atas diperoleh nilai *alpha cronbach* untuk masing-masing variabel. Nilai *alpha cronbach* variabel persepsi kegunaan memiliki nilai 0,883 > 0,6 maka dapat disimpulkan bahwa variabel tersebut dinyatakan valid dan memiliki tingkat kehandalan (reliabel) yang baik untuk seluruh instrumennya. Nilai *alpha cronbach* variabel persepsi kemudahan penggunaan memiliki nilai 0,958 > 0,6 maka dapat disimpulkan bahwa variabel tersebut dinyatakan valid dan memiliki tingkat kehandalan (reliabel) yang baik untuk seluruh instrumennya. Nilai *alpha cronbach* variabel kesiapan teknologi memiliki nilai 0,911 > 0,6 maka dapat disimpulkan bahwa variabel tersebut dinyatakan valid dan memiliki tingkat kehandalan (reliabel) yang baik untuk seluruh instrumennya. Nilai *alpha cronbach* variabel kepuasan pengguna memiliki nilai 0,929 > 0,6 maka dapat disimpulkan bahwa variabel tersebut dinyatakan valid dan memiliki tingkat kehandalan (reliabel) yang baik untuk seluruh instrumennya.

4.5 Uji Asumsi Klasik

Pengujian asumsi klasik merupakan prasyarat analisis regresi berganda. Model regresi yang baik adalah memiliki distribusi data normal atau mendekati

normal dan atau terbebas dari asumsi-asumsi klasik, yaitu normalitas, multikolineritas, autokorelasi dan heterokesdastisitas. Adapun uji asumsi klasik dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

4.5.1.1 Uji Normalitas

Uji ini digunakan untuk mengetahui apakah setiap variabel memiliki distribusi normal atau tidak. Uji normalitas pada penelitian ini menggunakan statistik *kolmogorov-smirnov* dengan SPSS 24.0. Kriteria yang digunakan adalah melalui nilai *asymp. sig (2-tailed).* Pengukuran dengan membandingkan nilai *asymp. Sig (2-tailed)* dengan nilai *alpha* yang ditentukan yaitu 5%, sehingga apabila nilai *asymp. Sig (2-tailed)* > 0,05 maka disimpulkan bahwa data tersebut berasal dari populasi yang berdistribusi normal. Berikut ini hasil uji normalitas menggunakan *KS test*:

Tabel 4.7

Hasil Uji Normalitas

Kolmogorov-Smirnov Z	***Asymp. Sign (2-tailed)***	**Keterangan**
0,066	0,200	Normal

Sumber : Data Output SPSS

Berdasarkan hasil uji normalitas di atas, memberikan nilai *asymp. sig (2-tailed)* sebesar 0,200. Dengan demikian uji normalitas dalam penelitian ini telah memenuhi distribusi normal karena nilai *asymp. sig (2-tailed)* berada di atas 0,05.

4.5.1.2 Uji Multikolinearitas

Uji ini digunakan untuk menguji ada tidaknya hubungan antar variabel bebas. Hal tersebut dapat dilihat dari nilai *tolerance* dan *variance inflation factor*

(VIF). Multikolinearitas akan terjadi apabila nilai *tolerance* < 0,10 atau nilai VIF > 10. Berikut ini hasil uji multikolinearitas:

Tabel 4.8

Hasil Uji Multikolinearitas

Variabel	*Collinearity Statistic*		Kesimpulan
	Tolerance	**VIF**	
Persepsi Kegunaan	0,404	2,447	Tidak terjadi multikolinearitas
Persepsi Kemudahan Penggunaan	0,232	4,312	Tidak terjadi multikolinearitas
Tingkat Kesiapan Teknologi	0,356	2,089	Tidak terjadi multikolinearitas

Sumber: Data Output SPSS

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat bahwa nilai *tolerance* > 0,10 atau nilai VIF < 10. Hal tersebut menunjukan bahwa model regresi tidak mengandung permasalahan multikolinearitas, sehingga model layak untuk dilakukan uji analisis lebih lanjut.

4.5.1.3 Uji Heterokedastisitas

Uji heterokedastisitas bertujuan untuk menguji apakah terdapat ketidaksamaan varians dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain dalam model regresi (Ghozali, 2018). Metode yang digunakan adalah uji *glejser* dengan meregresikan antara variabel independen dengan nilai absolut residualnya. Apabila hasil uji signifikansi > 0,05 maka data terbebas dari heterokedastisitas. Berikut ini hasil uji heterokedastisitas dengan metode *glejser*, yaitu:

Tabel 4.9
Hasil Uji Heterokedastisitas

Variabel	Koefisien Regresi	Sig	Kesimpulan
Konstanta	0,611	0,101	
Persepsi Kegunaan	-0,054	0,310	Tidak terjadi gejala heterokedastisitas
Persepsi Kemudahan	0,124	0,057	Tidak terjadi gejala heterokedastisitas
Kesiapan Teknologi	-0,129	0,060	Tidak terjadi gejala heterokedastisitas

Sumber : Data Output SPSS

Berdasarkan tabel di atas hasil analisis uji heterokedastisitas tidak terdapat variabel yang mengalami gejala heterokedastisitas dalam model regresi ini. Dengan demikian dapat dilanjutkan dengan proses analisis lebih lanjut.

4.6 Uji Hipotesis

Tabel 4.10

Hasil Uji Regresi

Variabel	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig
	B	Std. Error	Beta		
Konstanta	0,397	0,447		0,887	0,380
Persepsi Kegunaan	0,252	0,104	0,235	2,419	0,019
Persepsi Kemudahan Penggunaan	0,043	0,108	0,051	0,394	0,695
Tingkat Kesiapan Teknologi	0,640	0,095	0,695	6,709	0,000
Adj R-Square	0,875				

Sumber : Data Output SPSS

4.6.1 Analisis Regresi Linier Berganda

Berdasarkan uji statistik regresi yang telah dilakukan maka dapat dibentuk model persamaan sebagai berikut:

Lag_Kep = 0,397 + 0,252Lag_Keg + 0,043Lag_Kem + 0,640Lag_Tek

Persamaan di atas mengandung arti atau maksud sebagai berikut:

1. Nilai intercept konstanta 0,397 menunjukkan besarnya nilai seluruh variabel independen adalah 0. Hal ini menjelaskan bahwa kepuasan wajib pajak jika tidak dipengaruhi oleh adanya persepsi kemudahan, kegunaan dan kesiapan teknologi tetap meningkat sebesar konstanta 0,397.
2. Nilai koefisien regresi persepsi kegunaan sebesar 0,252, hal ini menunjukan bahwa persepsi kegunaan mempunyai pengaruh positif terhadap tingkat kepuasan. Dengan demikian dapat diartikan setiap semakin tinggi persepsi kegunaan maka akan meningkatkan kepuasan sebesar 0,252.
3. Nilai koefisien regresi variabel persepsi kemudahan sebesar 0,043, hal ini menunjukan bahwa persepsi kemudahan mempunyai pengaruh positif terhadap tingkat kepuasan. Dengan demikian dapat diartikan setiap semakin tinggi persepsi kemudahan maka akan meningkatkan kepuasan sebesar 0,043.
4. Nilai koefisien regresi variabel kesiapan teknologi sebesar 0,640, hal ini menunjukan bahwa kesiapan teknologi mempunyai pengaruh positif terhadap tingkat kepuasan. Dengan demikian dapat diartikan setiap semakin tinggi persepsi mengenai kesiapan teknologi maka akan meningkatkan kepuasan sebesar 0,640.

4.6.2 Uji F

Uji F digunakan untuk melihat atau menunjukan pengaruh variabel independen secara bersamaan terhadap variabel dependen. Dalam penelitian untuk

melihat pengaruh persepsi kegunaan, kemudahan penggunaan dan kesiapan teknologi terhadap tingkat kepuasan wajib pajak. Nilai F_{tabel} dapat dicari dengan melihat pada tabel F, dimana *level of significance* (α) = 0,05 dan *degree of freedom* (dfl) = k + 1 = 3 + 1 = 4 dan df2 = n – df1 = 53– 4 = 49, maka diperoleh nilai F_{tabel} 2,56.

Tabel 4.11
Hasil Uji F

ANOVA[a]

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	23.918	3	7.973	71.320	.000[b]
	Residual	5.366	48	.112		
	Total	29.284	51			

a. Dependent Variable: lag_kepuasan
b. Predictors: (Constant), lag_teknologi, lag_kegunaan, lag_kemudahan

Sumber : Data Output SPSS

Berdasarkan tabel di atas diperoleh nilai F hitung sebesar 71,320, perbandingan dengan F tabel diperoleh bahwa nilai F hitung lebih besar dari pada F tabel (71,320 > 2,56) dan nilai signifikansi lebih kecil dari pada alpha (0,000 < 0,05). Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh persepsi kemudahan, kegunaan dan kesiapan teknologi secara bersamaan terhadap tingkat kepuasan wajib pajak.

4.6.3 Uji T

Uji t pada dasarnya menunjukan pengaruh variabel independen secara parsial dalam menerangkan variansi variabel dependen. Dalam penelitian ini untuk melihat pengaruh persepsi kegunaan, kemudahan penggunaan dan kesiapan teknologi terhadap tingkat kepuasan wajib pajak (H1 – H3). Pada tabel di atas diperoleh nilai t dapat dicari dengan *level of significance* (a) = 0,05 dan derajat

tabel kebebasan (*degree of freedom* = df) = n – k, maka besarnya nilai t-tabel dapat ditentukan sebagai berikut: t-tabel adalah a ; n – k = 0,05 ; (53 - 3) = 2,009. Adapun cara pengujian uji t untuk masing-masing variabel adalah sebagai berikut:

1. Variabel persepsi kegunaan terhadap tingkat kepuasan wajib pajak menunjukkan nilai t hitung lebih besar dari pada t tabel (2,419 > 2,006) dan nilai signifikansi lebih kecil dari pada alpha (0,019 < 0,05). Maka dapat disimpulkan bahwa H1 **diterima,** artinya persepsi kegunaan berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan wajib pajak.
2. Variabel persepsi kemudahan terhadap tingkat kepuasan wajib pajak. menunjukkan nilai t hitung lebih kecil dari pada t tabel (0,394 < 2,006) dan nilai signifikansi lebih besar dari pada alpha (0,695 > 0,05). Maka dapat disimpulkan bahwa H2 **ditolak**, artinya persepsi kemudahan tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna wajib pajak.
3. Variabel tingkat kesiapan teknologi terhadap tingkat kepuasan wajib pajak menunjukkan nilai t hitung lebih besar dari pada t tabel (6,709 > 2,006) dan nilai signifikansi lebih kecil dari pada alpha (0,000 < 0,05). Maka dapat disimpulkan bahwa H3 **diterima**, artinya tingkat kesiapan teknologi berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan wajib pajak.

4.6.4 Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi berfungsi untuk melihat kemampuan variabel independen menerangkan variabel dependen dapat diketahui dari besarnya koefisien determinasi (R^2). Oleh karena itu nilai R^2 digunakan untuk mengukur

besarnya sumbangan secara bersama-sama dari variabel independen yang diteliti terhadap variabel dependen.

Berdasarkan tabel di atas diperoleh nilai koefisien determinasi sebesar 0,805 maka dapat diartikan bahwa kontribusi yang diberikan persepsi kemudahan, kegunaan dan kesiapan teknologi secara bersamaan teradap tingkat kepuasan wajib pajak sebesar 80,5%, sedangkan sisanya dipengaruhi oleh faktor lain. Secara parsial kontribusi paling besar terhadap tingkat kepuasan wajib pajak adalah tingkat kesiapan teknologi yaitu sebesar 61,2%.

Tabel 4.12
Hasil Koefisien Determinasi (Parsial)

Model		Standardized Coefficients Beta	r	R^2 Partial
1	(Constant)			
	lag_kegunaan	.235	.703	.165
	lag_kemudahan	.051	.790	.040
	lag_teknologi	.695	.880	.612

Sumber : Data Output SPSS

4.7 Pembahasan

Dari hasil analisis data diatas, dapat disimpulkan hipotesis pada tabel 4.14 berikut:

Tabel 4.14

Ringkasan hasil penelitian

No.	Variabel Dependen	Variabel Independen	Hipotesis	Hasil Pengujian
1	Kepuasan Wajib	Persepsi Kegunaan	H_0 : Persepsi kegunaan aplikasi e-faktur 3.0 tidak	H_0 : ditolak, artinya

	Pajak		berpengaruh signifikan terhadap kepuasan wajib pajak H_1 : Persepsi kegunaan aplikasi e-faktur 3.0 berpengaruh signifikan terhadap kepuasan wajib pajak	**H_1 : Diterima** **Dengan nilai signifikansi 0,019 < 0,05**
2	Kepuasan wajib pajak	Persepsi kemudahan penggunaan	H_0 : Persepsi Kemudahan penggunaan aplikasi e-faktur 3.0 tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan wajib pajak H_2 : Persepsi kemudahan penggunaan aplikasi e-faktur 3.0 berpengaruh signifikan terhadap kepuasan wajib pajak	H_0 : Diterima **H_2 : Di tolak dengan signifikansi 0,695 > 0,05**
3	Kepuasan Wajib Pajak	Kesiapan teknologi	H_0 : Kesiapan Teknologi aplikasi e-faktur 3.0 tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan wajib pajak H_3 : Kesiapan Teknologi aplikasi e-faktur 3.0	H_0 : ditolak **H_3 : diterima dengan nilai signofikansi (0,000 < 0,05).**

			berpengaruh signifikan terhadap kepuasan wajib pajak	

4.7.1 Pengaruh Persepsi Kegunaan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak

Berdasarkan hasil analisis data diketahui bahwa persepsi kegunaan (X_1) berpengaruh positif terhadap kepuasan wajib pajak. Hasil ini konsisten dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Amilin and Nurjanah (2014) yang menyatakan bahwa kemudahan penggunaan, kemanfaatan, keamanan dan kerahasiaan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan Wajib Pajak.

Sesuai dengan teori yang dipaparkan di bab 2, megenai Model penerimaan teknologi atau Technology Acceptance Model (TAM), kegunaan yang dirasakan, didefinisikan sebagai sejauh mana seseorang percaya bahwa menggunakan sistem akan meningkatkan kinerja pekerjaannya. Dalam penelitian ini sejalan dengan teori tersebut bahwa persepsi kegunaan merupakan anggapan tentang kebermanfaatan adanya suatu pengembangan sistem (aplikasi *e-faktur 3.0*) untuk pengguna (wajib pajak). Pada pengembangan aplikasi *e-faktur 3.0* yang paling membantu adalah adanya fitur *prepopulated*, dimana fitur tersebut memuat adanya faktur pajak masukan dari lawan transaksi, pemberitahuan import barang (PIB) yang secara otomatis data dapat ditarik oleh wajib pajak pengguna sehingga meminimalisir terjadinya salah input dan memudahkan wajib pajak dalam mengontrol transaksi pembelian kepada lawan transaksi.

Pengembangan aplikasi *e-faktur 3.0* adalah sangat bermanfaat karena akan dapat memudahkan dan mebuat pekerjaannya wajib pajak PKP menjadi efisien secara *data base* juga akan tersimpan lebih aman, dengan demikian fitur baru dalam pengembangan sistem aplikasi e-faktur ini sangat berguna untuk kebutuhan wajib pajak sehingga wajib pajak akan merasa puas atas fasilitas perpajakan yang disediakan oleh direktorat jenderal pajak. Dan dampak dari kepuasan itu sendiri adalah akan berkurangnya kecurangan dalam perpajakan dalam hal ini adalah PPN. Sedangkan bagi pemerintah pengembangan aplikasi e-faktur yang dapat memudahkan wajib pajak sehingga wajib pajak merasa puas akan kegunaannya menggambarkan dari segi pelayanan, pemerintah telah berhasil atau telah memberikan pelayanan yang baik kepada wajib pajak khususnya dalam hal ini adalah aplikasi-e-faktur

4.7.2 Pengaruh Persepsi Kemudahan Penggunaan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak

Berdasarkan hasil analisis dara diketahui bahwa kemudahan penggunaan (X_2) tidak berpengaruh terhadap kepuasan wajib pajak. Hasil tersebut bertentangan dengan penelitian yang dilakukan oleh Noviandi (2012), Amilin and Nurjanah (2014) dan Adiguna, Yuniarta, and Sinarwati (2017) yang menyatakan persepsi kemudahan penggunaan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan wajib pajak.

Dalam model penerimaan teknologi atau Technology Acceptance Model (TAM) menerima kemudahan penggunaan yang didefinisikan sebagai sejauh

mana orang percaya bahwa menggunakan sistem akan bebas dari upaya. TAM menyampaikan bahwa efek eksternal variabel (karakteristik sistem, pengembangan proses, pelatihan) tentang niat untuk menggunakan dimensi oleh kegunaan yang dirasakan dan kemudahan penggunaan yang dirasakan, menurut TAM manfaat yang dirasakan juga dipengaruhi oleh persepsi kemudahan penggunaan karena, semakin mudah sistem digunakan semakin bermanfaat (Vekantesh & Davis, 2000).

Namun Pada hakekatnya pada penerimaan suatu teknologi dalam persepsi kemundahan setiap individu atau wajib pajak sebagai pengguna akan mempunyai persepsi yang berbeda-beda mengenai kemudahan penggunaan aplikasi *e-faktur 3.0*. Walaupun aplikasi yang telah disiapkan DJP sudah sangat memenuhi kebutuhan, namun masih ada pengguna yang merasa bahwa aplikasi tersebut cukup sulit digunakan. Persepsi kemudahan penggunaan suatu sistem oleh setiap wajib pajak pengguna juga dipengaruhi oleh banyak faktor seperti usia, pengetahuan, latar belakang pendidikan, pola pikir, serta wawasan yang luas atau kekurangan pada sistem itu sendiri, misalnya terdapat bahasa atau istilah yang kurang bisa dipahami oleh pengguna secara menyeluruh sehingga sebagian wajib pajak merasa persepsi kemudahan penggunaan aplikasi e-faktur 3.0 masih cukup sulit. Untuk pengguna yang mempunyai usia diatas 45 tahun misalnya, akan merasa pengembangan sisten e-faktur ini cukup sulit, namun sebaliknya pengguna yang tergolong rentang usia milenial akan mudah dalam beradaptasi terhadap pengembangan suatu sistem.

Penjelasan dari penelitian ini adalah sistem dianggap sulit karena seringnya *e-faktur 3.0* melakukan update. Menurut beberapa responden proses update *e-faktur 3.0* cukup sulit sehingga mereka memilih datang ke KPP Pratama terdaftar untuk meminta bimbingan dalam melakukan update *e-faktur 3.0*. Kesulitan lain yang dihadapi adalah jaringan sering lambat terutama jika mendekati batas akhir pelaporan. Jika terdapat update sistem, aplikasi *e-faktur 3.0* akan langsung memberikan notifikasi. Namun untuk langkah-langkah update *e-faktur 3.0* sendiri tidak disediakan. Kesulitan lain adalahapabila wajib pajak baru saja membayar pajaknya maka Nomor Tanda Penerimaan Negara (NTPN) atas pembayaran pajak tersebut tidak dapat langsung tervalidasi oleh aplikasi *e-faktur* 3.0 wajib pajak harus menunggu beberapa saat agar NTPN bisa tersinkronisasi dengan aplikasi *e-faktur 3.0*.

Adanya berbagai kendala yang telah dibahas di atas, menyebabkan persepsi kemudahan penggunaan aplikasi *e-faktur 3.0* tidak adanya pengurh terhadap kepuasan wajib pajak. Artinya wajib pajak mengharapakan perbaikan sistem dari DJP akan lebih memudahkan dalam penggunaannya.

4.7.3 Pengaruh Kesiapan Teknologi Terhadap Kepuasan Wajib Pajak

Berdasarkan hasil analisis data diketahui bahwa tingkat kesiapan teknologi (X_3) berpengaruh positif terhadap kepuasan wajib pajak dan sangat signifikan. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Adiguna, Yuniarta, and Sinarwati (2017) yang menyatakan bahwa kesiapan teknologi berpengaruh positif terhadap kepuasan wajib pajak (pengguna).

Sesuai teori yang dipaparkan pada bab 2 tentang Model DeLone & McLean yang menyatakan bahwa kesuksesan sistem informasi terdiri dari 6 variabel yaitu, system quality yang digunakan untuk mengukur kualitas sistem teknologi informasinya sendiri. Information quality yang digunakan untuk mengukur kualitas keluaran dari sistem informasi. Use adalah penggunaan keluaran suatu sistem oleh penerima/pemakai. Sejalan dengan hasil penelitian ini bahwa dalam pengembangan *update* suatu sistem (*e-faktur 3.0*) tentunya membutuhkan kesiapan teknologi seperti kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas pelayanan. Kualitas sistem yang dimaksudkan disini adalah ketika pengguna mengakses sistem informasi, yang lebih menjadi perhatian pengguna adalah kualitas informasi dan kualitas layanan dibandingkan dengan kualitas sistem. Penjelasan atas hasil penelitian ini bahwa kualitas sistem DJP masih dianggap sering bermasalah. Hal ini berdasarkan jawaban pertanyaan yang terdapat pada variabel kesiapan teknologi. Kualitas sistem yang sering dikeluhkan wajib pajak adalah mengenai kualitas jaringan. Adanya kendala tersebut, tidak terlalu mempengaruhi kepuasan pengguna, karena DJP senantiasa memberikan layanan terbaiknya untuk memberikan solusi atas permasalahan yang terjadi. Berdasarkan hal tersebut kepuasan pengguna pada kesiapan teknologi lebih bergantung kepada seberapa baik kualitas layanan helpdesk untuk menyelesaikan masalah yang dihadapi Pengusaha Kena Pajak.

Penjelasan kesiapan teknologi pada kualitas informasi yaitu, meskipun pada dasarnya kualitas informasi yang disajikan oleh *e-faktur 3.0* sudah baik, namun masih ada yang perlu diperbaiki lagi. Misalnya, jika terdapat kompensansi lebih

bayar bulan sebelumnya, kompensansi lebih bayar tersebut tidak secara otomatis disajikan dalam perhitungan pajak bulan berjalan. Kompensasi lebih bayar tersebut harus diinput secara manual. Hal ini tentu akan mengakibatkan kesalahan perhitungan jumlah pajak terutang karena kompensasi lebih bayar bulan sebelumnya merupakan pajak masukan yang dapat dikreditkan terhadap pajak keluaran.

Penjelaan kesiapan teknologi pada kualitas layanan yang disediakan oleh DJP sudah baik. Hal ini diperkuat dengan jawaban pertanyaan responden yang rata-rata menjawab puas dengan pelayanan yang diberikan. Namun meski begitu terdapat permasalahan misalnya, kesulitan untuk mengakses FAQ dan video tutorial mengenai aplikasi *e-faktur 3.0*. FAQ yang disediakan juga didominasi oleh pertanyaan seputar e-Faktur. Sedangkan untuk video tutorial penggunaan aplikai *e-faktur 3.0* Direktorat Jenderal Pajak belum tersedia. Kemudian, kode error yang muncul di aplikasi *e-faktur* 3.0, tidak diberi solusi untuk menyelesaikan. Aplikasi *e-faktur 3.0* hanya menampilkan kode error nomor sekian, namun penyebab kode error itu muncul serta langkah apa saja yang harus dilakukan untuk masalah tersebut tidak ada. Terakhir, permintaan data faktur hanya difasilitasi untuk pajak keluaran untuk bisa sampai dicetak, sedangkan untuk pajak masukan yang bisa dilihat dari fitur *prepopulated* tidak dapat diunduh ataupun dicetak, namun hanya ada pilihan dapat dikreditkan atau tidak dapat dikreditkan sehingga wajib pajak masih kerepotan karena harus meminta kepada lawan transaksi untuk mendapatkan fisik faktur pajak masukan tersebut. Pengembangan dilakukan untuk memenuhi kebutuhan pengguna yang bermanfaat

sehingga harus matang dalam kesiapan teknologi meskipun kematangan dalam kesempurnaan suatu sistem dilakukan secara bertahap.

Direktorat Jenderal Pajak (DJP) selalu melakukan perbaikan-perbaikan baik melalui menu atau fitur tampilan juga dari server DJP sendiri hal ini agar memberikan kenyamanan kepada wajib pajak (pengguna). Aplikasi *e-faktur 3.0* dapat diakses kapan pun dan di manapun tentunya dengan jaringan yang memadai, sehingga dapat meminimalisir bahkan menghilangkan terjadinya kendala server *down* meskipun akses dilakukan dalam jumlah besar dalam waktu bersamaan dan pelapan SPT PPN masa akan relatif tepat waktu.

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Dari hasil analisis regresi berganda dan pembahasan yang telah dilakukan, maka kesimpulan yang dapat diambil dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Variabel Persepsi Kegunaan aplikasi *e-faktur 3.0 prepopulate web-based* berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna (wajib Pajak) Badan PKP
2. Variabel Persepsi Kemudahan Pengunaan aplikasi *e-faktur 3.0 prepopulated web-based* tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna (wajib Pajak) Badan PKP
3. Variabel Kesiapan teknologi aplikasi *e-faktur 3.0 prepopulated web-based* berpengaruh terhadap kepuasan pengguna (wajib pajak) Badan PKP

Dari hasil penelitian terdapat satu variabel independen (Variabel persepsi kemudahan pengunaan) yang tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen (kepuasan), namun secara bersama-sama semua variabel independent berpengaruh signifikan terhadap variabel dependent.

5.2 Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini telah dilaksanakan dan dilakukan sesuai prosedur ilmiah, namun peneliti masih memiliki keterbatasan antara lain:

1. Penelitian ini hanya menggunakan kuesioner dalam pengumpulan data, maka memungkinkan data yang diperoleh bias, karena perbedaan keseriusan masing-masing responden dalam menjawab kuesioner.

2. Peneliti menyadari bahwa yang dapat mempengaruhi kepuasan wajib pajak dalam penggunaan aplikasi e-faktur 3.0 *pre-populated web-base* sangat banyak, sedangkan dalam penelitian ini hanya terdiri dari tiga variabel yaitu persepsi kegunaan, kemudahan penggunaan, dan kesiapan teknologi. Namun, hasil penelitian ini kepuasan wajib pajak cukup baik, sesuai analisa data dijelaskan besarnya koefisien determinasi (R^2) sebesar 80,5% atau 0,805 secara bersama-sama.

5.3 Saran

Berikut ini beberapa saran yang dapat diberikan oleh peneliti adalah:

a. Bagi Peneliti

Bagi peneliti selanjutnya yang tertarik dengan tema penelitian yang sama, dapat dikembangkan lagi dengan menambah variabel baru, atau dengan metode pengambilan sampling yang berbeda sehingga memungkinkan untuk mendapatkan lebih banyak responden.

b. Bagi Manajemen atau Perbaikan Regulasi

Sebagai perbaikan regulasi aplikasi e-faktur 3.0 sebaiknya terus dipantau, termasuk bahasa dalam aplikasi e-faktur 3.0 dibuat dengan bahasa yang jelas sehingga mudah dipahami oleh pengguna dan pengguna tidak salah

persepsi saat memilih data dan melakukan upload, tambahan fitur dilengkapi sampai bisa diakses download atau dicetak, singkronisasi NTPN bisa lebih cepat sehingga memudahkan pengguna dan pengukuran kesuksesan suatu sistem aplikasi dapat dikatakan puas mulai dari kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas layanan.

DAFTAR PUSTAKA

Adiguna, D. G. S., Yuniarta, G. A., & Sinarwati, N. K. (2017). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Wajib Pajak dalam Menggunakan E-Filling.

E-Journal S1 Ak Universitas Pendidikan Ganesha, *8*(2).

Allen, N. J., & Meyer, J. P. (1990). The Measurement and Antecedents of Affective, Continuance, and Normative Commitment to The Organization. *Journal of Occupational Psyschology*, *63*, 1–18.

Amilin, & Nurjanah, A. (2014). Aspek-Aspek yang Berpengaruh Dalam Penggunaan e-Filling Administrasi Perpajakan dan Dampaknya terhadap Kepuasan Wajib Pajak. *Jurnal Akuntansi*, *XVIII*(2), 202–215.

Anonymous. (2016). Faktur Pajak: Pengertian, Jenis, Fungsi & Contohnya.

Arthaningsih, I. G. A. W., Dewi, N. W. Y., & Adipura, I. M. P. (2020). Pengaruh Persepsi Kemudahan, Kesiapan Teknologi Informasi dan Kepuasan Pengguna Terhadap Minat Wajib Pajak Menggunakan E-Filling. *Jurnal Akuntansi Profesi*, *11*(2), 303–315.

C, G., & Amoroso, D. L. (2004). Development of an Instrument to Measure the Acceptance of Internet Technology by Consumers. *IEEE*.

Christanti, R. (2019). Model Kesuksesan Sistem Pelaporan Pajak Penghasilan Berbasis Elektronik: Studi Pada Perilaku Wajib Pajak Badan Atas Penggunaan Aplikasi-Aplikasi Pelaporan Spt Tahunan. *Accounting and Business Information Systems Journal*, *7*(2).

DeLone, W. H., & McLean, E. R. (2016). Information Systems Success Measurement. *Foundations and Trends in Information Systems*, *2*(1), 1–116.

Ermawati, N., & Delima, Z. M. (2016). Pengaruh Persepsi Kemudahan Penggunaan, Persepsi Kegunaan dan Pengalaman Terhadap Minat Wajib Pajak Menggunakan Sistem E-Filing (Studi Kasus Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kabupaten Pati). *Jurnal Akuntansi Indonesia*, *5*(2), 163–174.

Esy, D. (2012). *Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Penggunaan E-Filing oleh Wajib Pajak sebagai Sarana Penyampaian SPT Masa secara Online dan Realtime*. Universitas Diponegoro.

Gefen, D., & D.W, S. (1997). *Gender Difference in Preception and use of Email: An Extention to the Technology Acceptance Model* (21st ed.). MIS Q.

Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

Ginting, D. B., & Marlina, M. R. (2017). Analisis Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Layanan, Kualitas Informasi, Kemudahan Penggunaan dan Persepsi Manfaat terhadap Kepuasan Pengguna Fasilitas E-Filing (Studi Kasus : Wajib Pajak KPP Pratama Pondok Gede). *Media Informatika*, *16*(1), 20–31.

Hair, J. F., Ringle, C. M., & Sarstedt, M. (2011). PLS-SEM: Indeed a Silver Bullet. *Journal of Marketing Theory and Practice*, *19*(2), 139–152.

Jogiyanto. (2007). *Sistem Informasi Keperilakuan* (1st ed.). Yogyakarta: Andi

Offset.

Mardiasmo. (2018). *Perpajakan* (Terbaru). Yogyakarta: Andi.

Noviandi, N. C. (2012). Pengaruh Persepsi Kebermanfaatan, Persepsi Kemudahan Penggunaan, dan Kepuasan Wajib Pajak Terhadap Penggunaan E-Filing Bagi Wajib Pajak di Kebumen. *Jurnal Nominal*, *1*(1), 15–22.

Nugroho, A. S. (2011). *Analisis Perilaku Wajib Pajak Terhadap Penerapan Sistem E-Filing Direktorat Jenderal*. Universitas Indonesia.

Nur, I., & Bambang, S. (2013). *Metodologi Penelitian Bisnis Untuk Akuntansi dan Manajemen* (Pertama). Yogyakarta: BPFE.

Rafinska, K. (2018). Mengenal Pemberitahuan Impor Barang (PIB). Retrieved December 8, 2021, from https://www.online-pajak.com/tentang-pajak/pemberitahuan-impor-barang

Sari, Y. (2016). Pengaruh Perbedaan Gender Terhadap Presepsi dan Kepeminatan Pemakaian Perangakat Komputerisasi (Studi Kasus Analisa The Technology Acceptance Method). *Jurnal Sistem Informasi Dan Manajemen*, *4*(2), 1.

Slameto. (2010). *Belajar dan Faktor-Faktor yang Mempengaruhinya*. Jakarta: Rineka Cipta.

Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian*. Jakarta: PT Rineka Cipta.

Utomo, G. S., Titisari, K. H., & Wijayanti, A. (2020). Pengaruh Kualitas E-Government Terhadap Kepuasan Pengguna E-Filing: Studi Kasus Wajib Pajak Di Surakarta. *Jurnal Akuntansi Dan Bisnis: Jurnal Program Studi Akuntansi*, *6*(1), 13–21.

Vekantesh, V., & Davis, F. D. (2000). A Theoretical Extension of the Technology Acceptance Model: Four Longitudinal Field Studies. *Management Science*, *46*(2), 186–204.

Wardiman, M. (2016). *Hubungan persepsi kegunaan, persepsi kemudahan pengggunaan, persepsi pengalaman penggunaan e-filing dan persepsi tingkat kesiapan teknologi wajib pajak dengan minat perilaku dalam penggunaan e-filing bagi wajib pajak (studi empiris di Wilayah KPP Pratama*. Universitas Sanata Dharma Yogyakarta.

Widiani, Y. N., & Abdullah, A. (2018). Kualitas Pelayanan E-Government Melalui Aplikasi E-Filing Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Cibeunying Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi. *Jurnal Riset Bisnis Dan Manajemen*, *11*(2), 88–96.

Widiastutik., A., & Oktaviani, R. M. (2020). Pengaruh Pengalaman Dalam Memoderasi Persepsi Kemudahan Terhadap. *Jurnal Akuntansi Dan Pajak*, *21*(1), 40–47.

Yordan, M. (2016). Pengaruh Penerapan e-Faktur dan Efisiensi Pengisian SPT

terhadap Persepsi Pengusaha Kena Pajak (Studi Kasus di KPP Pratama Garut), 1–21.

LAMPIRAN I

KUISIONER PENELITIAN

Yth. Bapak/Ibu Responden

Dengan hormat,

Bersama dengan ini saya sampaikan bahwa saya adalah mahasiswa Pascasarjana Program Studi Magister Akuntansi FBE Universitas Islam Indonesia. Saat ini sedang melaksanakan Penelitian Tugas Akhir dengan judul tesis, **PENGARUH PERSEPSI KEGUNAAN, KEMUDAHAN PENGGUNAAN, TINGKAT KESIAPAN TEKNOLOGI APLIKASI E-FAKTUR 3.0 *PREPOPULATE WEB-BASED* TERHADAP KEPUASAN WAJIB PAJAK.** Dengan kerendahan hati memohon kesediaan Bapak/ Ibu meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner ini.

Kriteria responden dalam penelitian ini yaitu :

1. Pegawai atau staf wajib pajak badan PKP bagian keuangan atau perpajakan
2. Pegawai yang pernah menjalankan aplikasi e-faktur 3.0

Tidak ada jawaban salah atau benar dalam survey ini dan semua data yang terkumpul akan kami gunakan untuk keperluan penelitian saja, sehingga peneliti akan menjaga kerahasiaan identitas anda.

Hormat Saya,

Sri Susilowati

A. PETUNJUK PENGISIAN KUESIONER

1. Mohon melengkapi data responden yang telah disediakan
2. Centang pada penyataan yang sesuai dengan kondisi Bapak/Ibu responden

B. DATA RESPONDEN

Nama Responden :

Posisi Jabatan : □ Kepala/Staf Adm. Keuangan/Perpajakan
□ Lainnya

Jenis kelamin : □ Laki-laki □ Perempuan

Pendidikan terakhir : □ SMA □ D3
□ D1 □ S1/S2
□ D2

Bidang pendidikan : □ Akuntansi □ Lainnya .....

C. SKALA PENILAIAN

1 : Sangat Tidak Setuju
2 : Tidak Setuju
3 : Cukup Tidak Setuju
4 : Cukup Setuju
5 : Setuju
6 : Sangat Setuju

Pertanyaan	STS	TS	CTS	CS	S	SS
PERSEPSI KEGUNAAN						
Penggunaan aplikasi e-faktur 3.0 *prepopulate web-based* dapat meningkatkan performa pelaporan SPT Masa PPN saya						
Penggunaan aplikasi e-faktur 3.0 *prepopulate web-based* dapat meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelaporan SPT Masa PPN saya						
Penggunaan aplikasi e-faktur 3.0 *prepopulate web-based* dapat menyederhanakan proses pelaporan SPT Masa PPN saya						
Menggunakan aplikasi e-faktur 3.0 *prepopulate web-based* mampu menambah tingkat produktifitas saya						
Menggunakan aplikasi e-faktur 3.0 *prepopulate web-based* mampu memudahkan saya mengontrol pajak masukan						
PERSEPSI KEMUDAHAN PENGGUNAAN						
Mudah bagi saya mempelajari panduan aplikasi e-faktur 3.0 *prepopulate web-based*						
Mudah bagi saya untuk menggunakan aplikasi e-faktur 3.0 *prepopulate web-based*						
Saya mudah berinteraksi dengan aplikasi e-faktur 3.0 *prepopulate web-based* saat melaporkan PPN Masa						
Mudah bagi saya beradaptasi dengan aplikasi e-faktur 3.0 *prepopulate web-based*						
Mudah bagi saya untuk menjadi terampil dalam menggunakan aplikasi e-faktur 3.0 *prepopulate web-based*						
TINGKAT KESIAPAN TEKNOLOGI						
Saya memiliki koneksi internet yang baik untuk menjalankan aplikasi e-faktur 3.0						

prepopulate web-based						
Saya memiliki sarana dan fasilitas *software* dan *hardware* yang baik						
Server aplikasi e-faktur 3.0 *prepopulate web-based* memiliki kecepatan akses yang bagus						
Sistem aplikasi e-faktur 3.0 *prepopulate web-based* sudah mapan						
Apliksi e-faktur 3.0 *prepopulate web-based* dapat merespon dan memberikan konfirmasi dengan cepat						
KEPUASAN WAJIB PAJAK						
Secara efektif aplikasi e-faktur 3.0 *prepopulate web-based* memenuhi kebutuhan saya kaitannya dengan pelaporan SPT PPN Masa						
Saya memperoleh informasi dan format yang saya butuhkan saat menggunakan aplikasi e-faktur 3.0 *prepopulate web-based*						
Saya merasa puas dengan pelayanan dan informasi aplikasi e-faktur 3.0 *prepopulate web-based*						
Saya memiliki pengalaman yang menyenangkan dalam menggunakan aplikasi e-faktur 3.0 *prepopulate web-based*						
Saya merasa bangga telah menggunakan aplikasi e-faktur 3.0 *prepopulate web-based* saat melaporkan SPT PPN Masa						

LAMPIRAN II

TABULASI DATA HASIL JAWABAN RESPONDEN

Tabulasi Data Variabel Persepsi Kegunaan

No	Nama	P1	P2	P3	P4	P5	total
1	SUSI lestari	4	5	5	5	6	25
2	bobi samego	5	6	6	6	5	28
3	woro prihastuti	4	4	5	5	6	24
4	MARTHA DINDA KD	5	5	5	6	6	27
5	DALIMUN	5	4	4	4	5	22
6	DWI WULANDARI	4	4	4	5	5	22
7	AGUS SETYANINGSIH	4	4	4	4	4	20
8	Theresia Deoranti	4	4	4	4	4	20
9	FENNY	6	6	6	6	6	30
10	ilham dwi yudha	6	6	6	6	6	30
11	SARNI	5	5	5	4	5	24
12	Dita Dany	5	5	5	4	5	24
13	Puput Alfianur	5	5	5	5	5	25
14	INDAH	5	5	5	4	4	23
15	IKKE DIAN ANGGRAINI	5	5	5	5	5	25
16	Fariani	4	4	5	5	5	23
17	Tommy	6	6	6	6	6	30
18	Dika Wahyu	6	6	6	6	5	29
19	Nooryati Widiastuti, SE	6	6	6	6	6	30
20	RINA	6	6	5	6	6	29
21	IKA	4	4	4	3	4	19
22	Faizal Zamianto	5	5	5	6	6	27
23	Retno	6	4	4	5	5	24
24	Muhamad Asrori Fauzi	4	5	5	4	5	23
25	Joko Handoko	5	5	4	5	5	24
26	Cici Wulansari	6	6	6	6	6	30
27	Susan	5	5	5	5	5	25
28	Hari Budianto	6	6	6	6	6	30
29	Karin	5	5	5	3	5	23
30	Yaya	6	6	6	3	3	24
31	muninggar dewi	5	3	4	5	4	21
32	Syafar	5	5	5	4	5	24
33	Mega Hayu K.N	4	5	5	5	5	24

34	Afri	5	4	5	4	5	23
35	Reno	4	5	4	5	4	22
36	Shanti Yopa	5	5	5	6	5	26
37	Fitriana	4	4	4	4	4	20
38	Mei Harini	4	4	4	4	4	20
39	Eka Apriliani	4	5	6	6	5	26
40	Ai Sri Wahyuni	5	4	5	4	5	23
41	Dinda	5	5	5	5	5	25
42	Silvi	5	5	5	5	5	25
43	Siti Hanna	5	5	6	5	5	26
44	tatang	5	5	5	5	5	25
45	Pungkas Tri Wijaya	6	6	6	6	6	30
46	Sabas	5	5	5	5	5	25
47	Suryanto	6	6	6	6	5	29
48	Arum	4	4	4	5	5	22
49	Farizka Mulianingsih, S.Akun	6	6	6	5	6	29
50	ARIN	6	6	6	6	6	30
51	Nerva	5	6	5	5	5	26
52	punto	6	6	6	6	6	30
53	Fajar	6	6	6	6	6	30

Tabulasi data variabel Persepsi Kemudahan penggunaan

No.	nama responden	Jawaban responden variabel independen (persepsi kemudahan penggunaan) X2					total
		P1	P2	p3	**p4**	p5	
1	SUSI lestari	4	4	4	4	5	21
2	bobi samego	5	5	5	5	5	25
3	woro prihastuti	5	6	6	6	6	29
4	MARTHA DINDA KD	5	6	5	6	6	28
5	DALIMUN	3	4	2	2	3	14
6	DWI WULANDARI	3	3	4	4	4	18
7	AGUS SETYANINGSIH	4	4	4	4	4	20
8	Theresia Deoranti	4	4	4	4	4	20
9	FENNY	4	5	5	5	5	24
10	ilham dwi yudha	6	6	6	6	6	30
11	SARNI	5	5	5	5	5	25
12	Dita Dany	3	3	4	3	4	17
13	Puput Alfianur	5	5	5	5	5	25
14	INDAH	3	3	3	3	3	15

15	IKKE DIAN ANGGRAINI	5	5	5	5	5	25
16	Fariani	5	4	4	4	4	21
17	Tommy	6	6	6	6	5	29
18	Dika Wahyu	5	6	6	6	6	29
19	Nooryati Widiastuti, SE	5	6	5	5	4	25
20	RINA	4	5	5	5	4	23
21	IKA	3	3	3	3	3	15
22	Faizal Zamianto	5	6	5	5	5	26
23	Retno	5	5	5	5	5	25
24	Muhamad Asrori Fauzi	4	4	4	4	4	20
25	Joko Handoko	4	5	5	5	5	24
26	Cici Wulansari	6	6	6	6	6	30
27	Susan	4	4	4	5	4	21
28	Hari Budianto	6	6	6	6	6	30
29	Karin	4	5	4	5	5	23
30	Yaya	3	4	5	4	4	20
31	muninggar dewi	5	6	4	5	5	25
32	Syafar	5	5	5	5	4	24
33	Mega Hayu K.N	5	5	5	5	5	25
34	Afri	4	5	4	5	4	22
35	Reno	5	4	5	4	4	22
36	Shanti Yopa	6	5	5	5	5	26
37	Fitriana	4	4	4	4	4	20
38	Mei Harini	4	4	4	4	4	20
39	Eka Apriliani	4	5	5	4	5	23
40	Ai Sri Wahyuni	4	3	4	4	4	19
41	Dinda	4	5	5	5	4	23
42	Silvi	4	5	5	5	5	24
43	Siti Hanna	4	5	4	5	4	22
44	tatang	4	4	4	4	4	20
45	Pungkas Tri Wijaya	6	6	6	6	6	30
46	Sabas	5	5	6	5	5	26
47	Suryanto	5	5	5	5	5	25
48	Arum	5	5	5	5	5	25
49	Farizka Mulianingsih, S.Akun	5	6	6	6	6	29
50	ARIN	6	6	6	6	6	30
51	Nerva	5	5	5	5	5	25
52	punto	6	6	6	6	6	30
53	FAJAR	6	6	6	6	6	30

Tabulasi Data Variabel Kesiapan Teknologi

No.	nama responden	Jawaban responden variabel independen (kesiapan teknologi) X3					total
		P1	p2	p3	p4	p5	
1	SUSI lestari	6	6	4	4	3	23
2	bobi samego	4	5	4	5	4	22
3	woro prihastuti	6	5	6	6	5	28
4	MARTHA DINDA KD	6	5	5	5	4	25
5	DALIMUN	3	3	3	3	3	15
6	DWI WULANDARI	5	3	4	3	3	18
7	AGUS SETYANINGSIH	4	4	4	4	4	20
8	Theresia Deoranti	5	5	4	4	4	22
9	FENNY	4	4	3	3	3	17
10	ilham dwi yudha	5	6	5	5	5	26
11	SARNI	4	4	4	4	4	20
12	Dita Dany	4	3	4	4	5	20
13	Puput Alfianur	4	5	4	4	5	22
14	INDAH	4	4	4	4	4	20
15	IKKE DIAN ANGGRAINI	4	4	5	5	5	23
16	Fariani	3	3	4	4	4	18
17	Tommy	6	6	4	4	6	26
18	Dika Wahyu	6	6	6	5	5	28
19	Nooryati Widiastuti, SE	3	6	5	5	5	24
20	RINA	5	5	5	5	5	25
21	IKA	2	3	3	4	4	16
22	Faizal Zamianto	4	4	4	4	4	20
23	Retno	5	5	4	4	4	22
24	Muhamad Asrori Fauzi	5	5	4	4	4	22
25	Joko Handoko	5	3	3	3	5	19
26	Cici Wulansari	5	5	5	6	6	27
27	Susan	3	3	4	4	4	18
28	Hari Budianto	6	6	6	6	6	30
29	Karin	5	5	4	4	4	22
30	Yaya	5	5	5	4	5	24
31	muninggar dewi	5	5	6	6	5	27
32	Syafar	5	5	5	5	5	25
33	Mega Hayu K.N	5	5	5	5	5	25
34	Afri	4	4	4	4	4	20
35	Reno	4	4	4	4	4	20
36	Shanti Yopa	6	5	5	5	5	26
37	Fitriana	5	5	5	5	5	25

38	Mei Harini	3	3	3	3	3	15
39	Eka Apriliani	5	4	4	4	4	21
40	Ai Sri Wahyuni	4	3	4	4	4	19
41	Dinda	4	4	4	4	4	20
42	Silvi	5	5	4	4	4	22
43	Siti Hanna	5	5	4	4	5	23
44	tatang	5	4	4	4	4	21
45	Pungkas Tri Wijaya	6	6	6	6	6	30
46	Sabas	4	4	4	5	5	22
47	Suryanto	5	5	5	5	5	25
48	Arum	5	5	4	4	4	22
49	Farizka Mulianingsih, S.Akun	5	5	5	5	5	25
50	ARIN	6	6	6	6	6	30
51	Nerva	4	5	4	4	4	21
52	punto	6	6	6	6	6	30
53	FAJAR	6	6	6	6	6	30

Tabulasi Data Variabel Kepuasan Wajib Pajak

No.	nama responden	Jawaban responden variabel independen (Kepuasan) Y					total
		P1	P2	P3	P4	P5	
1	SUSI lestari	5	6	5	4	6	26
2	bobi samego	5	4	5	4	4	22
3	woro prihastuti	6	6	5	5	5	27
4	MARTHA DINDA KD	5	5	4	4	5	23
5	DALIMUN	4	4	4	3	3	18
6	DWI WULANDARI	3	3	4	3	3	16
7	AGUS SETYANINGSIH	4	4	4	4	4	20
8	Theresia Deoranti	4	4	4	4	4	20
9	FENNY	5	5	5	5	4	24
10	ilham dwi yudha	5	5	5	5	5	25
11	SARNI	4	4	4	4	4	20
12	Dita Dany	5	5	4	4	4	22
13	Puput Alfianur	5	5	4	5	5	24
14	INDAH	4	4	4	4	5	21
15	IKKE DIAN ANGGRAINI	5	5	5	5	5	25
16	Fariani	5	4	4	4	4	21
17	Tommy	6	6	6	6	6	30
18	Dika Wahyu	6	5	5	5	5	26

19	Nooryati Widiastuti, SE	5	4	5	5	5	24
20	RINA	5	5	5	5	6	26
21	IKA	4	4	4	3	3	18
22	Faizal Zamianto	5	4	5	4	4	22
23	Retno	5	5	5	4	5	24
24	Muhamad Asrori Fauzi	4	4	5	4	4	21
25	Joko Handoko	5	5	4	4	5	23
26	Cici Wulansari	6	3	6	5	5	25
27	Susan	4	4	4	3	4	19
28	Hari Budianto	6	6	6	6	6	30
29	Karin	5	5	5	4	4	23
30	Yaya	6	5	5	4	6	26
31	muninggar dewi	5	5	4	6	4	24
32	Syafar	5	5	5	5	4	24
33	Mega Hayu K.N	5	6	5	6	5	27
34	Afri	5	4	5	4	5	23
35	Reno	4	5	4	4	5	22
36	Shanti Yopa	5	5	5	5	5	25
37	Fitriana	5	5	5	5	5	25
38	Mei Harini	3	3	3	3	3	15
39	Eka Apriliani	5	5	5	5	5	25
40	Ai Sri Wahyuni	4	4	4	3	3	18
41	Dinda	5	5	4	4	4	22
42	Silvi	5	5	4	4	4	22
43	Siti Hanna	5	5	5	5	5	25
44	tatang	4	4	4	4	4	20
45	Pungkas Tri Wijaya	6	6	6	6	6	30
46	Sabas	6	5	5	5	5	26
47	Suryanto	5	5	5	5	5	25
48	Arum	4	4	4	4	4	20
49	Farizka Mulianingsih, S.Akun	6	6	5	5	6	28
50	ARIN	6	6	6	6	6	30
51	Nerva	4	4	4	4	4	20
52	punto	6	6	6	6	6	30
53	FAJAR	6	6	6	6	6	30

Tabulasi pengolahan data penelitian

Nama perusahaan	Nama Responden	total Variabel			
		X1	X2	X3	Y
: PT. MACRO INTI GUNA / MIG	SUSI lestari	25	21	23	26
: PT WAHANA RIZKY GUMILANG	bobby samego	28	25	22	22
: PT. NUSANTARA BINA DIAGNOSTIKA	woro prihastuti	24	29	28	27
: PT PANCA SELARAS MEDIKA	MARTHA DINDA KD	27	28	25	23
: PT. MUTUAL MEDIKA	DALIMUN	22	14	15	18
: PT ENERPLUS SEJATI	DWI WULANDARI	22	18	18	16
: PT ONCOPROBE	AGUS SETYANINGSIH	20	20	20	20
: PT RAFA TOPAZ UTAMA	Theresia Deoranti	20	20	22	20
: PT ABADI NUSA USAHA SEMESTA	FENNY	30	24	17	24
: PT BIOCARE	ilham dwi yudha	30	30	26	25
: PT. MINDRAY MEDICAL INDONESIA	SARNI	24	25	20	20
: PT. AKURAT INTAN MADYA	Dita Dany	24	17	20	22
: PT. ZOE PELITA NUSANTARA	Puput Alfianur	25	25	22	24
: PT. MANUNGGAL INDAH LESTARI	INDAH	23	15	20	21
: PT. MEGA PRATAMA MEDICALINDO	IKKE DIAN ANGGRAINI	25	25	23	25
: PT. ALFA MEDIA PRATAMA	Fariani	23	21	18	21
: PT ENSEVAL PUTERA MEGATRADING YOGYA / ENSEVAL JOGJA	Tommy	30	29	26	30
: PT GEMILANG PRIMA SENTOSA	Dika Wahyu	29	29	28	26
: PT. SURGIKA ALKESINDO	Nooryati Widiastuti, SE	30	25	24	24
: PT. SUMBERMITRA AGUNGJAYA	RINA	29	23	25	26
: PT. ANUGRAH PHARMINDO LESTARI YOGYAKARTA / APL	IKA	19	15	16	18
: PT. ANUGRAH MANDIRI/Multi Anugrah Putra Mandiri	Faizal Zamianto	27	26	20	22
: PT. SARANA MAJU SEJAHTERA	Retno	24	25	22	24
: PT. MULTI SARANA MEDIKA	Muhamad Asrori Fauzi	23	20	22	21
: PT. DOS NI ROHA	Joko Handoko	24	24	19	23
: PT. ANUGRAH ARGON MEDIKA SOLO / AAM SOLO	Cici Wulansari	30	30	27	25
: PT ENSEVAL PUTERA MEGATRADING SOLO / ENSEVAL SOLO	Susan	25	21	18	19
: PT. UNOLAB	Hari Budianto	30	30	30	30
: PT. PUTRA BENGAWAN SUKSES MAKMUR	Karin	23	23	22	23

: PUTRA AIRLANGGA, PT	Yaya	24	20	24	26
: PT. DEMKA	muninggar dewi	21	25	27	24
: PT TRIPATRIA	Syafar	24	24	25	24
: PT RAJAERBA	Mega Hayu K.N	24	25	25	27
: PT ENSEVAL SEMARANG	Afri	23	22	20	23
: PT. SABA INDOMEDIKA	Reno	22	22	20	22
: PT. DIPA PUSPA LABSAINS SEMARANG	Shanti Yopa	26	26	26	25
: PT SETIA ANUGRAH MEDIKA	Fitriana	20	20	25	25
: PT. HM SEJAHTERA	Mei Harini	20	20	15	15
: PT. MULYA RAYA KENCANA	Eka Apriliani	26	23	21	25
: PT. M. B. CITRA MEDIKA / MITRA BAHAGIA	Ai Sri Wahyuni	23	19	19	18
PT. ANUGERAH SANTOSA ABADI	Dinda	25	23	20	22
PT SAM (MB SARNY)	Silvi	25	24	22	22
PT. ESPANA MB SARI	Siti Hanna	26	22	23	25
: PANTI NUGROHO	tatang	25	20	21	20
: RSI HIDAYATULLAH	Pungkas Tri Wijaya	30	30	30	30
: RS BETHESDA	Sabas	25	26	22	26
: RSUD WATES	Suryanto	29	25	25	25
: RSUD KODYA	Arum	22	25	22	20
: PDHI KALASAN	Farizka Mulianingsih, S.Akun	29	29	25	28
: RS Tk. III dr.DR.SOETARTO YOGYAKARTA / RS DKT	AGUS	30	30	30	30
: ITAMA RANORAYA	Nerva	26	25	21	20
: MUARA SAKTI	punto	30	30	30	30
: CV. WAHYU ADI PERKASA	Fajar	30	30	30	30

LAMPIRAN III

HASIL PENGOLAHAN DATA SPSS

Hasil Uji Normalitas

1. Sebelum Transformasi

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		53
Normal Parameters[a,b]	Mean	.0000000
	Std. Deviation	.34216469
Most Extreme Differences	Absolute	.107
	Positive	.083
	Negative	-.107
Test Statistic		.107
Asymp. Sig. (2-tailed)		.187[c]

a. Test distribution is Normal.
b. Calculated from data.
c. Lilliefors Significance Correction.

2. Sesudah Transformasi

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		52
Normal Parameters[a,b]	Mean	.0000000
	Std. Deviation	.32436384
Most Extreme Differences	Absolute	.066
	Positive	.066
	Negative	-.058
Test Statistic		.066
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200[c,d]

a. Test distribution is Normal.
b. Calculated from data.
c. Lilliefors Significance Correction.
d. This is a lower bound of the true significance.

Hasil Uji Multikolinearitas

1. Sebelum Transformasi

Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	(Constant)		
	Presepsi_Kegunaan	.442	2.265
	Persepsi_Kemudahan	.275	3.634
	Kesiapan_Teknologi	.389	2.570

2. Sesudah Transformasi

Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	(Constant)		
	lag_kegunaan	.404	2.477
	lag_kemudahan	.232	4.312
	lag_teknologi	.356	2.809

Hasil Uji Heterokedastisitas

1. Sebelum Transformasi

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.363	.192		1.887	.065
	Presepsi_Kegunaan	.015	.055	.056	.280	.780
	Persepsi_Kemudahan	.096	.054	.447	1.762	.084
	Kesiapan_Teknologi	-.134	.049	-.581	-2.726	.009

a. Dependent Variable: abs_1

2. Sesudah Transformasi

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.611	.226		2.702	.010
	lag_kegunaan	-.054	.053	-.216	-1.027	.310
	lag_kemudahan	.124	.055	.631	1.277	.057
	lag_teknologi	-.129	.048	-.600	-1.683	.060

a. Dependent Variable: abs_2

Analisis Regresi Linear Berganda

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.397	.447		.887	.380
	lag_kegunaan	.252	.104	.235	2.419	.019
	lag_kemudahan	.043	.108	.051	.394	.695
	lag_teknologi	.640	.095	.695	6.709	.000

Koefisien Determinasi (R^2)

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.904[a]	.817	.805	.33435