

**FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI PENGGUNAAN  
*E-FILING* DENGAN PENDEKATAN *TECHNOLOGY ACCEPTANCE*  
*MODEL (TAM)* TERHADAP KEPUASAN PENGGUNAAN**

**RINGKASAN SKRIPSI**

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana  
Ekonomi**



**BELLA NOVARIA PRATIWI**

**3117 29999**

**PROGRAM STUDI AKUNTANSI**

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI**

**YAYASAN KELUARGA PAHLAWAN NEGARA**

**YOGYAKARTA**

**2020**

**SKRIPSI**

**FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI PENGGUNAAN *E-FELING*  
DENGAN PENDEKATAN *TECHNOLOGI ACCEPTANCE MODEL (TAM)*  
TERHADAP KEPUASAN PENGGUNAAN**

Dipersiapkan dan disusun oleh:

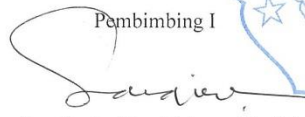
**BELLA NOVARIA PRATIWI**

No Induk Mahasiswa: 311729999

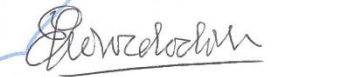
telah dipresentasikan di depan Tim Penguji pada tanggal 25 Februari 2020 dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E.) di Bidang Akuntansi.

**Susunan Tim Penguji:**

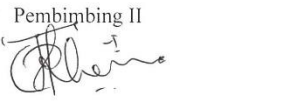
Pembimbing I

  
Soegiharto, Dr., M.Acc., Ak., CA.

Penguji


  
Eko Widodo Lo, Dr., M.Si., Ak., CA.

Pembimbing II

  
Ivana Oktarina Sopacua, SE, M.Si, Ak.

Yogyakarta, 25 Februari 2020  
Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi YKPN Yogyakarta  
Ketua



  
N. Subiyakto, Dr., M.Si.

# PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

**FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI PENGGUNAAN  
E-FILING DENGAN PENDEKATAN *TECHNOLOGY ACCEPTANCE  
MODEL (TAM) TERHADAP KEPUASAN PENGGUNAAN***

**BELLA NOVARIA PRATIWI**

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI YKPN YOGYAKARTA**

Jalan Seturan Yogyakarta 55281

e-mail: [bellanovaria@gmail.com](mailto:bellanovaria@gmail.com)

## **ABSTRACT**

*This study aims to determine the factors that influence the use of e-Filing on the satisfaction of use. In the process, the researcher used the Technology Acceptance Model (TAM) approach. The dependent variable used is the satisfaction of use, while the independent variables are using the perception of the benefits of use, the perception of ease of use, the attitude to use and the behavior of the desire to use. This study uses primary data from questionnaires filled out by 85 Taxpayers in Pacitan who are reported the Surat Pemberitahuan (SPT) with e-Filing. The sample collection method used in this study is Convenience Sampling and measurement of variables using a Likert scale. Data analysis using SPSS version 16.0. The results show that: (1) Perceived usefulness has a positive and significant effect on the satisfaction of use. (2) Perceived ease of use has a positive and significant effect on user satisfaction. (3) Attitude toward using has a positive and significant effect on the satisfaction of the use. (4) Behavior intention to use has a positive and significant effect on the satisfaction of use.*

*Keywords: Technology Acceptance Model (TAM), Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, Attitude toward Using, Behavior Intention to Use, Satisfaction of Use.*

# PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

## PENDAHULUAN

Internet membuat banyak aktivitas mudah dilaksanakan, termasuk pelaporan pajak dengan *online*. Pelaporan SPT dan pembayaran pajak biasanya langsung mendatangi Kantor Pelayanan Pajak (KPP) yang identik dengan antrian panjang sehingga memakan banyak waktu. Asalkan ada koneksi internet pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT) dapat dilakukan dimanapun. *e-Filing* merupakan suatu cara pelaporan pajak secara *online* dan *real time*. Adanya *e-Filing* penyampaian SPT bisa dilaksanakan melalui situs resmi yang telah ditentukan oleh Direktorat Jenderal Pajak (DJP) yaitu <http://www.djponline.pajak.go.id/> atau melalui Penyedia Layanan SPT Elektronik atau *Application Services Provider* (ASP) yang terdaftar secara resmi sebagai agen pajak. Penerapan *e-Filing* ialah suatu langkah yang diambil oleh DJP dalam merenovasi sistem perpajakan di Indonesia, yang diharapkan bisa memaksimalkan layanan terhadap publik dalam pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT).

Sebuah model teknologi informasi yang digunakan untuk menganalisis dan memahami keberhasilan suatu sistem teknologi disebut dengan *Technology Acceptance Model* (TAM). (Vankatesh, et al., 2000) menganggap bahwa konsep TAM yang paling efektif dalam memaparkan perilaku pengguna terhadap sistem teknologi informasi. Dalam memaparkan perilaku pengguna terhadap sistem teknologi informasi, (Vankatesh, et al., 2000) menganggap konsep TAM efektif terbukti dalam menjelaskan *usage intentions* dan *behavior* sebanyak 40%. Oleh karena itu, peneliti termotivasi menganalisis penerapan *e-Filing* menggunakan TAM. Hal ini dikarenakan teknologi yang sudah semakin berkembang *e-Filing* mempermudah Wajib Pajak dalam melaporkan SPT.

# PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

## TINJAUAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS

### Teori Sistem Teknologi Informasi

Teori yang melandasi penelitian ini adalah teori sistem teknologi informasi. Sistem teknologi informasi dimanfaatkan untuk menunjukkan sebuah lembaga maupun perusahaan menggunakan sistem teknologi untuk menghasilkan informasi. Terdapat tiga unsur dalam sistem teknologi informasi ialah sistem, teknologi dan informasi. Menurut (Wilkinson, et al., 2000), sistem merupakan kelompok yang berhubungan dalam fungsi yang sama untuk tercapainya tujuan. Sistem mengatur fungsi-fungsi yang dibutuhkan untuk mengubah *input* menjadi *output*. (Jogiyanto, 2003), mengklasifikasikan menjadi dua jenis yakni teknologi sistem komputer (perangkat keras dan perangkat lunak) dan teknologi sistem telekomunikasi. (Wilkinson, et al., 2000), menyatakan bahwa informasi ialah serangkaian data yang telah dikonversi menjadi lebih bernilai atau lebih berarti dalam proses tertentu.

### Pengertian *e-Filing*

*Self Assessment System* ialah perhitungan dan pelaporan pajak di Indonesia dilakukan oleh wajib pajak sendiri. Saat ini wajib pajak dimudahkan dengan adanya metode yang disediakan oleh Direktorat Jenderal Pajak (DJP) yakni *e-Filing*. Sistem *e-Filing* merupakan cara pelaporan pajak yang dijalankan berbasis online dan *real time* melalui situs resmi Direktorat Jenderal Pajak yaitu <http://www.djponline.pajak.go.id/> atau bisa juga melalui Penyedia Layanan SPT Elektronik atau *Application Services Provider* (ASP) yang terdaftar secara resmi sebagai agen pajak. Model yang dimanfaatkan untuk menganalisis sebuah sistem informasi adalah *Technology Acceptance Model* (TAM).

# PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

## *Technology Acceptance Model (TAM)*

Menurut (Davis, 1989) TAM adalah sebuah teori sistem informasi yang dipakai untuk menerangkan pengguna memakai dan mengaplikasikan sebuah teknologi informasi. Ada beberapa model untuk menganalisis sistem informasi yaitu *Theory of Reasoned Action (TRA)* dan *Theory Planned Behavior (TPB)*. *Theory of Reasoned Action (TRA)* merupakan teori yang dikenalkan oleh (Ajzen & Fishbein, 1980) ialah teori yang menghubungkan antara keyakinan (*belief*), sikap (*attitude*), kehendak (*intention*) dan perilaku (*behavior*). Sedangkan *Theory Planned Behavior (TPB)* yang diperkenalkan oleh (Ajzen, 1991) merupakan teori yang mencakup tiga hal yaitu keyakinan perilaku (*behavioral beliefs*), keyakinan normatif (*normative beliefs*) dan keyakinan bahwa perilaku dapat dilaksanakan (*control beliefs*). Menurut (Hartono, 2007), ada beberapa kelebihan yang dimiliki oleh teori TAM dibanding TRA dan TPB, yaitu:

1. TAM adalah model keperilakuan yang bermanfaat dalam menjawab pertanyaan mengapa banyak sistem teknologi informasi yang gagal diterapkan karena pemakainya tidak mempunyai keinginan untuk menggunakannya.
2. Dibangun dengan teori dasar yang kuat.
3. TAM yakni model yang baik, karena sudah diuji oleh sebagian besar peneliti.
4. Model yang sederhana menciptakan hasil yang baik.

## **Pengembangan Hipotesis**

Persepsi manfaat penggunaan ialah tahap dimana pengguna sebuah teknologi informasi percaya dengan menggunakan teknologi tersebut kinerja dan prestasi

# PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

kerjanya dapat meningkat. Jika pengguna merasa bahwa sebuah teknologi informasi bermanfaat, maka kepuasan penggunaan akan meningkat. Berdasarkan uraian di atas dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

**H1: Manfaat penggunaan (*perceived usefulness*) berpengaruh positif terhadap kepuasan penggunaan.**

Menurut (Wibowo, 2008), persepsi kemudahan penggunaan mempunyai arti bahwa teknologi informasi mudah digunakan dan bukan merupakan beban bagi penggunanya. Apabila sebuah teknologi informasi dapat digunakan dengan mudah maka tingkat kepuasan pengguna akan cenderung meningkat. Berdasarkan uraian di atas dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

**H2: Kemudahan pengguna berpengaruh positif terhadap kepuasan penggunaan.**

Sikap terhadap penggunaan (*attitude toward using*) dalam TAM menurut (Davis, 1989) merupakan sikap penolakan atau penerimaan seseorang sebagai pengguna suatu teknologi dalam pekerjaannya. Sikap dapat mempengaruhi perilaku individu dalam menggunakan sebuah teknologi informasi. Seseorang yang merasa nyaman menggunakan sebuah teknologi informasi akan bersikap menerima yang pada gilirannya meningkatkan kepuasan penggunaan. Berdasarkan uraian di atas dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

**H3: Sikap terhadap penggunaan berpengaruh positif terhadap kepuasan penggunaan.**

Perilaku keinginan untuk menggunakan merupakan perilaku seseorang untuk terus menggunakan teknologi dan keinginan untuk terus-menerus mengetahui tentang teknologi informasi tersebut. Apabila seseorang terus menggunakan sebuah

# PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

teknologi informasi maka dapat diartikan bahwa tingkat kepuasan penggunacenderung meningkat. Berdasarkan uraian di atas dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

**H4: Perilaku keinginan untuk menggunakan berpengaruh positif terhadap kepuasan penggunaan.**

## METODOLOGI PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif, yaitu penelitian yang analisisnya menggunakan data numerik yang diperoleh dari kuesioner. Sampel penelitian ini menggunakan 85 Wajib Pajak Orang Pribadi di Kabupaten Pacitan yang melaporkan Surat Pemberitahuan (SPT) menggunakan *e-Filing*. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan *convenience sampling* dengan tujuan agar mempermudah peneliti dalam pengambilan sampel.

## HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

### Karakteristik Responden

**Tabel 1**  
**Data Responden Berdasarkan Usia**

		Frequency	Percent	Valid Percent
Valid	<25 Tahun	10	11,8	11,8
	26-35 Tahun	19	22,4	22,4
	>36 Tahun	56	65,9	65,9
	Total	85	100	100



# PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

Dari tabel 1 dapat dilihat persentase usia responden kurang dari 25 tahun sejumlah 11,8%; usia 26 sampai dengan 35 tahun sejumlah 22,4%; dan usia lebih dari 36 tahun sejumlah 65,9%.

**Tabel 2**  
**Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

		Frequency	Percent	Valid Percent
Valid	Laki-laki	45	52,9	52,9
	Perempuan	40	47,1	47,1
	Total	85	100	100

Dari tabel 2 dapat dilihat persentase berdasarkan jenis kelamin. Responden laki-laki sejumlah 52,9% dan responden perempuan sejumlah 47,1%.

**Tabel 3**  
**Data Responden Berdasarkan Penghasilan**

		Frequency	Percent	Valid Percent
Valid	<Rp2.000.000	8	9,4	9,4
	Rp2.000.001-Rp4.000.000	25	29,4	29,4
	>Rp4.000.001	52	61,2	61,2
	Total	85	100	100

Dari tabel 3 dapat dilihat persentase berdasarkan penghasilan. Penghasilan kurang dari Rp2.000.000 sejumlah 9,4%; penghasilan Rp2000.001 sampai dengan Rp4.000.000 sejumlah 29,4%; dan penghasilan lebih dari Rp4.000.001 sejumlah 61,2%.

**PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI**



**[repository.stieykpn.ac.id](http://repository.stieykpn.ac.id)**

# PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

## Uji Asumsi Klasik

**Tabel 4**  
**Hasil Uji Normalitas Metode One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

	Unstandardized Residual
N	85
Normal Parameters <sup>a</sup>	
Mean	.0000000
Std. Deviation	.25314670
Most Extreme Differences	
Absolute	.093
Positive	.090
Negative	-.093
Kolmogorov-Smirnov Z	.854
Asymp. Sig. (2-tailed)	.459

a. Test distribution is Normal.

Berdasarkan Tabel 4 dapat dilihat bahwa hasil uji *Kolmogorov-Smirnov* (K-S) dengan nilai signifikansi lebih besar dari 0,05 yaitu sebesar 0,459 ( $Sig > \alpha$ ) dengan demikian dapat disimpulkan bahwa data residual berdistribusi normal sehingga model penelitian ini memenuhi uji asumsi klasik normalitas.

# PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

## Uji Multikolinearitas

**Tabel 5**  
**Hasil Uji Multikolinearitas**

Model		Coefficients <sup>a</sup>				Collinearity Statistics	
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Tolerance
B	Std. Error	Beta					
1 (Constant)	-.540	.155		-3.471	.001		
Manfaat	.196	.060	.198	3.267	.002	.435	2.301
Kemudahan	.303	.081	.250	3.728	.000	.356	2.812
Sikap	.294	.079	.265	3.724	.000	.315	3.173
Perilaku	.355	.069	.342	5.153	.000	.364	2.750

a. Dependent Variable: Kepuasan

Berdasarkan Tabel 5 dapat dilihat bahwa nilai *Tolerance* > 0,10 dan nilai *Variance Inflation Factor* (VIF) < 10 untuk semua variabel. Nilai *Tolerance* untuk variabel Persepsi Manfaat Penggunaan sebesar 0,435 dengan nilai VIF sebesar 2,301. Nilai *Tolerance* untuk variabel Persepsi Kemudahan Penggunaan sebesar 0,356 dengan nilai VIF sebesar 2,812. Nilai *Tolerance* untuk variabel Sikap terhadap Pengaplikasian sebesar 0,315 dengan nilai VIF sebesar 3,173. Nilai *Tolerance* untuk variabel Perilaku Keinginan untuk Menggunakan sebesar 0,364 dengan nilai VIF sebesar 2,750. Suatu model regresi dikatakan bebas dari masalah multikolinearitas apabila memiliki nilai *Tolerance* > 0,10 dan nilai *Variance Inflation Factor* (VIF) < 10. Dengan demikian, dari hasil penelitian ini dapat dikatakan bahwa model persamaan regresi terbebas dari masalah multikolinearitas antar variabel independen.

# PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

## Uji Heteroskedastisitas (Metode Glejser)

**Tabel 6**  
**Hasil Uji Heteroskedastisitas Metode Glejser**

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.336	.097		3.463	.001
	Manfaat	.052	.038	.225	1.375	.173
	Kemudahan	-.065	.051	-.232	-1.284	.203
	Sikap	.011	.049	.043	.223	.824
	Perilaku	-.048	.043	-.200	-1.117	.267

a. Dependent Variable: ABS\_RES

Dari Tabel 6 dapat dilihat bahwa nilai *Sig.* untuk semua variabel lebih besar dari 0,05. Nilai *Sig.* untuk variabel Persepsi Manfaat Penggunaan sebesar 0,173. Nilai *Sig.* untuk variabel Persepsi Kemudahan Penggunaan sebesar 0,203. Nilai *Sig.* untuk variabel Sikap terhadap Pengaplikasian sebesar 0,824. Nilai *Sig.* untuk variabel Perilaku Keinginan untuk Menggunakan sebesar 0,267. Hal ini menunjukkan bahwa masing-masing variabel memiliki probabilitas yang lebih besar dari *alpha* ( $Sig.>0,05$ ), maka dapat dipastikan model regresi tidak mengandung gejala heteroskedastisitas.

# PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

Uji Hipotesis

Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

**Tabel 7**  
**Hasil Uji Koefisien Determinasi**

**Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.934 <sup>a</sup>	.872	.866	.25940

a. Predictors: (Constant), Perilaku, Manfaat, Kemudahan, Sikap

Dari tabel 7 diatas didapatkan nilai *R Square* (koefisien determinasi) sebesar 0,872 yang artinya secara statistik variabel independen manfaat, kemudahan, sikap dan perilaku memberikan kontribusi terhadap keuasan penggunaan sebesar 87,2%. Sedangkan sisanya ( $100\% - 87,2\% = 12,8\%$ ) dijelaskan oleh sebab-sebab yang lain diluar model.

# PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

## Uji Simultan (Uji F)

**Tabel 8**  
**Hasil Uji Simultan (Uji F)**

ANOVA<sup>b</sup>

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	36.711	4	9.178	136.397	.000 <sup>a</sup>
Residual	5.383	80	.067		
Total	42.094	84			

a. Predictors: (Constant), Perilaku, Manfaat, Kemudahan, Sikap

b. Dependent Variable: Kepuasan

Tabel 8 menunjukkan bahwa nilai F hitung sebesar  $136,397 > F$  tabel 2,33 dan signifikansi  $0,000 < 0,05$ . Hal ini menunjukkan bahwa ada pengaruh yang signifikan manfaat (PU), kemudahan (EU), sikap (ATU), dan perilaku (BIU) terhadap kepuasan penggunaan (KP).

# PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

## Uji Parsial (Uji t)

**Tabel 9**  
**Hasil Uji Parsial (Uji t)**

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	
	B	Std. Error	Beta			
1	(Constant)	-.540	.155			
	Manfaat	.196	.060	.198	3.267	.002
	Kemudahan	.303	.081	.250	3.728	.000
	Sikap	.294	.079	.265	3.724	.000
	Perilaku	.355	.069	.342	5.153	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan

Dari tabel 9 dapat diambil kesimpulan masing-masing variabel sebagai berikut:

1. Pengaruh Variabel Manfaat Penggunaan (*Usefulness*)

Hasil uji variabel manfaat penggunaan nilai t hitung sebesar  $3,267 > t$  tabel sebesar 1,990 dengan nilai signifikansi  $0,002 < 0,05$ . Artinya manfaat penggunaan berpengaruh positif terhadap kepuasan penggunaan.

2. Pengaruh Variabel Kemudahan Penggunaan (*Ease of Use*)

Hasil uji variabel kemudahan penggunaan nilai t hitung sebesar  $3,728 > t$  tabel sebesar 1,990 dengan nilai signifikansi  $0,000 < 0,05$ . Artinya kemudahan penggunaan berpengaruh positif terhadap kepuasan penggunaan.

3. Pengaruh Variabel Sikap terhadap Penggunaan (*Attitude Toward Using*)

Hasil uji variabel sikap terhadap penggunaan nilai t hitung sebesar  $3,724 > t$  tabel sebesar 1,990 dengan nilai signifikansi  $0,000 < 0,05$ . Artinya sikap terhadap penggunaan berpengaruh positif terhadap kepuasan penggunaan.



# PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

4. Pengaruh Variabel Perilaku Keinginan untuk Menggunakan (*Behavioral Intention to Use*)

Hasil uji variabel perilaku keinginan untuk menggunakan nilai  $t$  hitung sebesar  $5,153 > t$  tabel sebesar  $1,990$  dengan nilai signifikansi  $0,000 < 0,05$ . Artinya perilaku keinginan untuk menggunakan berpengaruh positif terhadap kepuasan penggunaan.

## Pembahasan

1. **Pengaruh Persepsi Manfaat Penggunaan (*Usefulness*) terhadap Kepuasan Penggunaan**

Hasil statistik uji regresi diperoleh  $t$  hitung  $3,267$  dengan nilai signifikansi  $0,002$  lebih kecil dari  $0,05$  dan nilai koefisien regresi mempunyai nilai positif sebesar  $0,196$ ; maka hipotesis yang menyatakan bahwa persepsi manfaat penggunaan berpengaruh positif terhadap kepuasan penggunaan terbukti.

2. **Pengaruh Persepsi Kemudahan Penggunaan (*Perceived Ease of Use*) terhadap Kepuasan Penggunaan**

Hasil statistik uji regresi diperoleh  $t$  hitung  $3,728$  dengan nilai signifikansi  $0,000$  lebih kecil dari  $0,05$  dan nilai koefisien regresi mempunyai nilai positif sebesar  $0,303$ ; maka hipotesis yang menyatakan bahwa Persepsi kemudahan penggunaan berpengaruh positif terhadap kepuasan penggunaan terbukti.

3. **Pengaruh Sikap terhadap Penggunaan (*Attitude Toward Using*) terhadap Kepuasan Penggunaan**

Hasil statistik uji regresi diperoleh  $t$  hitung  $3,724$  dengan nilai signifikansi  $0,000$  lebih kecil dari  $0,05$  dan nilai koefisien regresi mempunyai nilai positif sebesar

# PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

0,294; maka hipotesis yang menyatakan bahwa Sikap terhadap penggunaan berpengaruh positif terhadap kepuasan penggunaan terbukti.

#### **4. Pengaruh Perilaku Keinginan untuk Menggunakan (*Behavioral Intention to Use*) terhadap Kepuasan Penggunaan**

Hasil statistik uji regresi diperoleh t hitung 5,153 dengan nilai signifikansi 0,000 lebih kecil dari 0,05 dan nilai koefisien regresi mempunyai nilai positif sebesar 0,355; maka hipotesis yang menyatakan bahwa Perilaku keinginan untuk menggunakan berpengaruh positif terhadap kepuasan penggunaan terbukti.

#### **Kesimpulan**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh persepsi manfaat penggunaan (*usefulness*), persepsi kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*), sikap terhadap penggunaan (*attitude toward using*), dan perilaku keinginan untuk menggunakan (*behavioral intention to use*) terhadap kepuasan penggunaan. Responden dalam penelitian ini berjumlah 85 Wajib Pajak Orang Pribadi yang melaporkan pajaknya menggunakan sistem *e-Filing* di kabupaten Pacitan. Berdasarkan hasil pengujian yang telah dilakukan menggunakan uji parsial (uji t) dan data yang telah dikumpulkan, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Persepsi manfaat penggunaan berpengaruh terhadap kepuasan penggunaan.
2. Persepsi kemudahan penggunaan berpengaruh terhadap kepuasan penggunaan.
3. Sikap terhadap penggunaan berpengaruh terhadap kepuasan penggunaan.
4. Perilaku keinginan untuk menggunakan berpengaruh terhadap kepuasan penggunaan.

#### **Keterbatasan dan Saran**

# PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

## Keterbatasan

Dari penelitian yang dilaksanakan terdapat beberapa keterbatasan yang mungkin dapat menimbulkan ketidakakuratan atau bias pada hasil, diantaranya:

1. Penelitian dilakukan hanya mencakup Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar di Kantor Pelayanan Penyuluhan dan Konsultasi Perpajakan (KP2KP) Kabupaten Pacitan.
2. Sebagai alat pengumpulan data penelitian peneliti hanya menggunakan kuesioner, peneliti tidak melakukan wawancara langsung atau observasi lapangan sehingga kesimpulan diambil berdasarkan kuesioner yang terkumpul.
3. Penelitian terdahulu dan sumber informasi yang relevan dengan judul yang diangkat peneliti juga terbatas.

## Saran

Dari penelitian yang sudah dilakukan, untuk masa mendatang diharapkan mampu menyajikan hasil yang berkualitas. Peneliti dapat menyarankan:

1. Penelitian dengan menambah variabel diluar penelitian ini sangat disarankan jika ingin mengambil topik serupa.
2. Menambah jumlah sampel dan juga variasi reponden, Wajib Pajak Badan atau Pengusaha Kena Pajak.
3. Penelitian yang dilakukan menambah jumlah wilayah dengan lebih luas.

## DAFTAR PUSTAKA

Ajzen, I., 1991. Theory of Planned Behavior. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 500(2), pp. 179-211.

Ajzen, I. & Fishbein, M., 1980. *Understanding Attitudes and Predicting Social Behavior*. Englewood Cliffs NJ: Prentice Hall.

# PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

Davis, F. D., 1989. Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance on Information Technology. Volume 18, pp. 319-339.

Hartono, 2007. *Sistem Informasi Keperilakuan*. Yogyakarta: Erlangga.

Jogiyanto, 2003. *Sistem Teknologi Informasi, Pendekatan Terintegrasi: Konsep Dasar, Teknologi, Aplikasi, Pengembangan dan Pengelolaan*. Yogyakarta: Andi offset.

Vankatesh, Moris, M. G. & Davis, F. D., 2000. Four Longitudinal Field Studies. *A Theoretical Extention of the Technology Acceptance Model*, pp. 186-204.

Wibowo, A., 2008. *Kajian tentang perilaku pengguna sistem informasi dengan pendekatan Technology Acceptance Model (TAM)*. Jakarta: Universitas Budi Luhur.

Wilkinson, Cerullo, Raval & Wong, o. W., 2000. *Accounting Information System Essential Concepts and Application (4th ed)*. New York: John Willry & Sons.

