

MINAT PENGGUNAAN *E-FILING* PENDEKATAN *TECHNOLOGY ACCEPTANCE MODEL (TAM)*

Mochamad Faris Ramadhani
Farisramadhani45@gmail.com
Suwardi Bambang Hermanto

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya

ABSTRACT

This research aimed to analyze some factors which affect the taxpayers, interest of using e-filing system with Technology Acceptance Model (TAM). While, the factors were consists of convenience and usage perception, manner, user's interest and real usage. The data collection technique used purposive sampling, with questionnaires as its instrument. In line with, there were 68 respondents of personal taxpayers which were listed on Sawahan Pratama Tax Office, Surabaya and had used e-filing system. Moreover, the data analysis technique used Partial Least Square (PLS) with smart PLS 3 software. The results of this study indicated that the perception of e-filing easiness had a significant positive effect on the perceived e-filing usages, while the perception of convenience had a significant positive effect on the attitude on using e-filing. The perception of e-filing usage had a significant positive effect on the attitude of using e-filing and its perceived usefulness had a significant positive effect on e-filing interest behavior. Furthermore, the manner of using e-filing had positive and significant effect on its interest. In addition, the interest of using e-filing had positive and significant effect on the real usage of e-filing.

Keywords: convenience perception, usage perception, manner of using, user's interest, real usage.

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi minat wajib pajak terhadap penggunaan system *e-filing* dengan menggunakan model *Technology Acceptance Model (TAM)*, meliputi persepsi kemudahan, persepsi kegunaan, sikap penggunaan, minat perilaku penggunaan, dan penggunaan sebenarnya. Sampel dalam penelitian ini diperoleh dengan menggunakan metode *purposive sampling* dengan menggunakan kuesioner dari 68 responden wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Sawahan Surabaya dan telah menggunakan sistem *e-filing*. Analisis data dilakukan dengan *Partial Least Square (PLS)* dengan *software smart PLS 3*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa persepsi kemudahan *e-filing* berpengaruh positif signifikan terhadap persepsi kegunaan *e-filing* dan persepsi kemudahan berpengaruh positif signifikan terhadap sikap penggunaan *e-filing*. Persepsi kegunaan *e-filing* berpengaruh positif signifikan terhadap sikap penggunaan *e-filing* dan persepsi kegunaan berpengaruh positif signifikan terhadap minat perilaku penggunaan *e-filing*. Sedangkan sikap penggunaan *e-filing* berpengaruh positif signifikan terhadap minat perilaku penggunaan *e-filing*. Dan minat perilaku penggunaan *e-filing* berpengaruh positif signifikan terhadap penggunaan sebenarnya *e-filing*.

Kata Kunci: persepsi kemudahan, persepsi kegunaan, sikap penggunaan, minat perilaku penggunaan, penggunaan sebenarnya.

PENDAHULUAN

E-filing merupakan sebuah layanan pengiriman atau penyampaian Surat Pemberitahuan Pajak (SPT) secara elektronik baik orang pribadi maupun badan ke Direktorat Jenderal Pajak menggunakan jaringan internet melalui *Application Service Provider (ASP)* atau Penyedia Jasa Aplikasi lainnya, sehingga wajib pajak tidak perlu melakukan pencetakan semua formulir laporan. Penyampaian laporan Surat Pemberitahuan (SPT) tahunan melalui *e-filing* adalah dalam rangka kepedulian Direktorat Jenderal Pajak (DJP) terhadap lingkungan sehingga salah satunya sistem tersebut yang akhirnya tidak banyak menggunakan volume berkas fisik kertas dokumen. Motivasi penyampaian melalui *e-filing* sebenarnya adalah dalam rangka menyesuaikan perkembangan teknologi informasi serta meningkatkan pelayanan kepada

wajib pajak. Tujuan utama dari sistem *e-filing* adalah menyediakan fasilitas guna membantu wajib pajak untuk pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT) secara elektronik atau via internet.

Manfaat yang akan didapatkan bagi pengguna *e-filing* adalah data yang disimpan terjamin keamanan dan kerahasiaanya, lapor pajak secara *online* dapat memotong waktu wajib pajak yang berharga hanya untuk membayar pajak, dalam setiap pengisian formulir Surat Pemberitahuan (SPT) akan dilakukan validasi untuk menjamin ketepatan data yang dimasukkan, dan program lapor pajak secara *online* sudah diatur otomatis untuk melakukan perhitungan sehingga sudah tidak perlu melakukan perhitungan kembali, melakukan pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT) melalui *online* hanya memerlukan biaya akses internet tidak perlu mengeluarkan biaya transportasi ke Kantor Pelayanan Pajak (KPP), dapat melakukan *monitoring* secara *real time* dari pelaporan pajak yang telah dikirimkan dan bisa memberi manfaat kepada lingkungan dengan tidak menggunakan kertas untuk mencetak data-data Surat Pemberitahuan (SPT).

Kendala yang sering terjadi saat menggunakan aplikasi *e-filing* baik Direktorat Jenderal Pajak (DJP) *online* maupun empat aplikasi *Application Service Provider* (ASP) yang menjadi mitra resmi pemerintah adalah sistem pusat Direktorat Jenderal Pajak (DJP) yang sering mengalami *down* karena lalu lintas server yang penuh, terutama pada saat menjelang batas waktu pelaporan pajak yang dapat mengakibatkan wajib pajak tidak dapat menerima bukti lapor secara *real time*. Aplikasi yang digunakan Kantor Pelayanan Pajak (KPP) sebaiknya dapat lebih fleksibel, tidak hanya bisa digunakan pada dekstop namun juga dapat digunakan pada *smartphone* (Dewi, 2017:98). Tingkat penerimaan masyarakat terhadap teknologi dipengaruhi oleh faktor keinginan masyarakat pengguna teknologi untuk terus menggunakan teknologi yang dapat memberikan manfaat dan lebih mudah digunakan (Sadiyoko *et al.*, 2009). Sukses atau tidaknya implementasi mempunyai pengaruh besar yang ditentukan atas kesiapan pengguna untuk menerima teknologi tersebut, biasanya pengguna mempertimbangkan faktor kemudahan dan kegunaan dalam pemakaian teknologi itu sendiri (Sari, 2016:3). Penelitian ini tentang niat berperilaku (*behavioral intention*) dalam penggunaan teknologi dilakukan dengan pendekatan *Technology Acceptance Model* (TAM)

Hestu (2018) mengungkapkan bahwa 10,59 juta Surat Pemberitahuan (SPT) masuk, 80 persen melalui *e-filing*. Rachmawati (2018) jumlah wajib pajak yang sudah melaporkan (Surat Pemberitahuan) SPT-nya ada sekitar 81.000 dari total wajib pajak lapor Surat Pemberitahuan (SPT) yakni 340.000 di tiga belas Kantor Pelayanan Pajak (KPP) se-Surabaya. Dimana 38.000 melalui *online* atau *e-filing* sisanya 43.000 melalui *offline*. Pelaporan SPT melalui *e-filing* ini masih sekitar 20 persen dari yang ditargetkan *e-filing* sebesar 182.000, jadi masih ada yang belum menggunakan atau memanfaatkan sistem *e-filing* ini sebagai bentuk kemudahan dan menghemat waktu dalam hal penyampaian SPT di beberapa Kantor Pelayanan Pajak Surabaya.

Terdapat faktor-faktor yang membuat tingkatan minat penggunaan *e-filing* akan dianalisis dalam penelitian ini menggunakan pendekatan *Technology Acceptance Model* (TAM) yaitu persepsi kemudahan penggunaan *e-filing*, persepsi kegunaan *e-filing*, sikap penggunaan, minat perilaku penggunaan, dan penggunaan sebenarnya. Hal ini membuat peneliti untuk melakukan penelitian sehubungan dengan peristiwa yang terjadi, informasi, dan penelitian terdahulu mengenai *e-filing*, maka penulis bermaksud untuk melakukan penelitian dengan judul Minat Penggunaan *e-filing* pendekatan *Technology Acceptance Model* (TAM) pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Sawahan Surabaya.

TINJAUAN TEORITIS

Theory of Reasoned Action (TRA)

Theory of Reasoned Action (TRA) adalah teori yang menerapkan perilaku manusia secara umum. *Theory of Reasoned Action* (TRA) pertama kali diperkenalkan oleh Ajzen dan Fishbein (1980). Teori ini digunakan di dalam berbagai macam perilaku manusia khususnya yang

berkaitan dengan permasalahan sosial, psikologis kemudian makin bertambah fungsinya dan digunakan juga untuk menentukan faktor-faktor yang berkaitan dengan perilaku kesehatan. Teori ini secara tidak langsung menyatakan bahwa perilaku pada umumnya terjadi dengan adanya niat dan tidak akan pernah terjadi tanpa niat.

Keuntungan teori ini adalah memberikan pegangan untuk menganalisa komponen perilaku dalam item yang operasional. Pencegahan harus dipertimbangkan supaya model ini dipergunakan dengan tepat. Fokus sasaran adalah prediksi dan pengertian perilaku yang dapat diamati secara langsung dan dibawah kendali seseorang. Artinya bahwa perilaku sasaran harus diseleksi dan diidentifikasi secara jelas. Tuntutan ini memerlukan pertimbangan mengenai tindakan, sasaran, konteks, dan waktu.

Keterbatasan dari *Theory of Reasoned Action* (TRA) adalah bahwa teori ini tidak dapat mengukur perilaku yang tidak seluruhnya dalam keinginan yang terkendali. Seseorang mungkin berharap untuk bertindak tetapi tidak mempunyai sumber, motivasi ataupun kesempatan untuk melakukan hal tersebut. Sebagai contoh jika seseorang ingin berdonor tetapi tidak mempunyai transpor untuk menuju ke tempat pengambilan darah, pemberian darah dalam hal ini adalah diluar kemampuannya atau sama halnya dengan seseorang wajib pajak ingin melaporkan Surat Pemberitahuan (SPT) dengan menggunakan sistem *e-filing* tetapi dia tidak memiliki internet dan belum memiliki uang untuk membeli paket internet tersebut. Secara lebih sederhana, teori ini mengatakan bahwa seseorang akan melakukan suatu perbuatan apabila ia memandang perbuatan itu positif dan bila ia percaya bahwa orang lain ingin agar ia melakukannya, jadi dapat disimpulkan teori ini berhubungan dengan sikap dan perilaku individu dalam melaksanakan kegiatan dan menghubungkan antara keyakinan (*belief*), sikap (*attitude*), kehendak (*intention*), dan perilaku (*behavior*).

Technology Acceptance Model (TAM)

Technology Acceptance Model (TAM) adalah sebuah teori sistem informasi yang dirancang untuk menjelaskan bagaimana pengguna mampu mengerti dan menggunakan sebuah teknologi informasi (Davis, 1989). Pengguna yang dimaksud adalah wajib pajak orang pribadi, sedangkan teknologi informasi yang dimaksud adalah *e-filing*. *Technology Acceptance Model* (TAM) juga mempunyai beberapa kelebihan yaitu pertama *Technology Acceptance Model* (TAM) bermanfaat untuk menjawab pertanyaan mengapa banyak sistem teknologi informasi yang gagal diterapkan karena pemakainya tidak mempunyai minat untuk menggunakannya, kedua *Technology Acceptance Model* (TAM) dibangun dengan dasar teori yang kuat, ketiga *Technology Acceptance Model* (TAM) telah diuji dengan banyak penelitian dan hasilnya sebagian besar mendukung dan menyimpulkan bahwa *Technology Acceptance Model* (TAM) merupakan model yang baik, keempat kelebihan *Technology Acceptance Model* (TAM) yang paling penting adalah model ini adalah model yang parsimoni yaitu model yang sederhana tapi valid (Maryatin, 2017).

Model ini menempatkan faktor sikap dari tiap-tiap perilaku pengguna dengan dua variabel yaitu kemudahan penggunaan (*ease of use*) dan kemanfaatan (*use fulness*). Kedua variabel ini dapat menjelaskan aspek perilaku pengguna yang menjelaskan bahwa persepsi pengguna akan menentukan sikapnya dalam penggunaan teknologi tersebut. Model ini secara lebih jelas menggambarkan bahwa penerimaan penggunaan teknologi dipengaruhi oleh persepsi kebermanfaatan dan persepsi kemudahan penggunaan. Davis (1989) sekadar menggunakan komponen sikap dan keyakinan saja, sedangkan norma normatif dan keyakinan normatif tidak dipakai dan ada komponen tambahan yaitu persepsi kemudahan dan persepsi kegunaan. Penyebab pengalaman sebenarnya berkaitan dengan persepsi kemudahan. Kemudahan yang dialami dalam menggunakan sistem dipengaruhi beberapa faktor diantaranya, meyakinkan pengguna bahwa tidak sulit saat menggunakan sistem, meyakinkan bahwa munculnya sistem membuat pekerjaan lebih mudah, meyakinkan bahwa pada saat mempelajari sistem tidak membutuhkan waktu yang sangat lama dan kerja keras,

jadi disimpulkan bahwa *Technology Acceptance Model* (TAM) ini dapat menjelaskan persepsi kemudahan akan menentukan sikap pengguna dalam penerimaan penggunaan sistem baru seperti *e-filing* dan sistem tersebut memiliki lima variabel yaitu persepsi kegunaan, persepsi kemudahan, sikap penggunaan, minat perilaku, dan penggunaan sebenarnya.

Persepsi Kemudahan terhadap Persepsi Kegunaan *E-filing*

Persepsi ada dua yaitu persepsi positif dan persepsi negatif. Persepsi positif menggambarkan segala pengetahuan dan tanggapan yang diteruskan dengan upaya pemanfaatannya. Sedangkan persepsi negatif menggambarkan segala pengetahuan dan tanggapan yang tidak selaras dengan obyek yang dipersepsi. Persepsi kemudahan dan persepsi kegunaan merupakan persepsi yang positif, dikarenakan kedua persepsi tersebut menggambarkan tanggapan dengan upaya pemanfaatannya. Persepsi kemudahan dalam menggunakan *e-filing* akan mempengaruhi persepsi kegunaan yang dapat digambarkan sebagai keyakinan bahwa penggunaan *e-filing* akan memudahkan wajib pajak untuk melaporkan Surat Pemberitahuan (SPT). Jadi dapat disimpulkan bahwa kemudahan sistem untuk memperoleh manfaat tersebut dapat meningkatkan penggunaan sistem tersebut, sebaliknya jika kemudahan sistem tersebut rendah maka untuk memperoleh manfaat juga sulit yang menyebabkan penurunan penggunaan sistem tersebut.

Persepsi Kegunaan terhadap Sikap Penggunaan *E-filing*

Hanafizadeh *et al.* (2013) bahwa persepsi kegunaan merupakan suatu pandangan yang digunakan sebagai sejauh mana seorang individu percaya dengan adanya sebuah teknologi yang akan meningkatkan produktivitas dan kinerja mereka pada saat menggunakannya. Sikap penggunaan adalah sikap yang berbentuk sebuah respon atau perasaan ketika dalam menggunakan sebuah objek yang dapat membuat respon yang positif atau tidak terhadap objek tersebut. Sikap penggunaan dapat muncul pada saat seseorang telah mengetahui manfaat atau kekurangan di dalam objek tersebut. Jadi disimpulkan bahwa persepsi kegunaan dapat terpengaruh terhadap sikap penggunaan. Artinya semua sistem termasuk sistem *e-filing* yang membuat kita menjadikan lebih mudah dapat membuat kita juga bersikap baik atau menerimanya dengan baik dalam penggunaan *e-filing*.

Persepsi Kemudahan terhadap Sikap Penggunaan *E-filing*

Hanafizadeh *et al.* (2013) bahwa persepsi kemudahan merupakan sebuah tingkat keyakinan dalam diri seseorang dalam menggunakan suatu sistem sehingga tidak perlu mengeluarkan usaha yang keras. Kemudahan penggunaan sangatlah berpengaruh terhadap kesuksesan sebuah sistem *e-filing*, karena apabila terdapat wajib pajak merasa mudah dalam menjalankan sistem tersebut maka akan menimbulkan rasa kepercayaan atau sikap yang positif terhadap sistem *e-filing*, jadi dapat disimpulkan bahwa persepsi kemudahan terhadap sikap penggunaan *e-filing* adalah seseorang yang menganggap sistem *e-filing* dapat memberikan kemudahan pada saat menggunakannya dan tidak memberikan kesulitan apapun, yang dapat menjadikan wajib pajak memiliki sikap atau dapat menerima sistem tersebut dengan baik juga. Atas dasar definisi inilah kemudahan dalam penggunaan sistem *e-filing* berarti kemudahan untuk memahami dan menggunakan apabila melaporkan dan menghitung Surat Pemberitahuan (SPT) melalui sistem *e-filing*.

Persepsi Kegunaan terhadap Minat Perilaku Penggunaan *E-filing*

Menurut Jogiyanto (2007) minat atau intensi adalah keinginan untuk melakukan perilaku sedangkan perilaku adalah tindakan atau kegiatan nyata yang dilakukan. Persepsi kegunaan terhadap minat penggunaan mengartikan bahwa setiap sistem yang memiliki kegunaan yang tinggi atau memiliki banyak manfaat bagi penggunanya maka akan membuat minat dalam menggunakan sistem tersebut juga akan tinggi. Jika manfaat yang

diberikan oleh sistem *e-filing* ini tidak sebanding dengan kekurangan pada sistem tersebut maka dapat membuat minat wajib pajak untuk menggunakan sistem tersebut juga kecil, jadi dapat disimpulkan bahwa semakin banyaknya kegunaan semakin besar juga minat dalam menggunakan, sebaliknya semakin sedikitnya kegunaan semakin kecil juga minat dalam menggunakan.

Sikap Penggunaan terhadap Minat Perilaku Penggunaan *E-filing*

Sikap adalah perasaan yang bereaksi baik maupun buruk. Sikap seseorang terhadap suatu objek adalah perasaan memihak atau mendukung maupun perasaan tidak memihak atau tidak mendukung pada objek tersebut (Azwar, 2013). Sikap penggunaan terhadap minat penggunaan *e-filing* mengartikan bahwa pada saat wajib pajak mendukung adanya sistem *e-filing* yang telah dikeluarkan untuk memudahkan dalam pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT) maka minat untuk menggunakan *e-filing* juga meningkat. Sebaliknya jika wajib pajak tidak mendukung karena beberapa faktor dimana *e-filing* sulit untuk digunakan meskipun memiliki manfaat maka tingkatan minat untuk menggunakan *e-filing* akan rendah, jadi dapat disimpulkan bahwa sikap perasaan suka yang tinggi terhadap objek tertentu dapat meningkatkan minat dalam menggunakan dan sikap perasaan tidak suka yang tinggi terhadap objek tertentu dapat menurunkan minat dalam menggunakan.

Minat Perilaku Penggunaan terhadap Penggunaan Sebenarnya *E-filing*

Penggunaan sebenarnya adalah suatu kondisi yang sebenarnya dan nyata atas penggunaan suatu sistem tersebut (Davis, 1989). Pengukuran penggunaan aktual adalah sejauh mana seseorang itu sering dan berapa lama saat menggunakan sistem tersebut. Tingkat penggunaan sistem yang dipakai oleh seseorang dapat diukur dari sikap perhatian seseorang terhadap sistemnya. Minat perilaku penggunaan terhadap penggunaan sebenarnya yaitu mengartikan bahwa wajib pajak merasakan kepuasan terhadap sistem *e-filing* karena kemudahan dan manfaat yang telah dirasakan tersebut membuat wajib pajak tetap menggunakan atau mempertahankan sistem *e-filing* sebagai alat untuk mereka pada saat melaporkan Surat Pemberitahuan (SPT), jadi dapat disimpulkan minat perilaku penggunaan dalam menggunakan sistem dapat memicu ataupun memotivasi seseorang untuk melakukan suatu perilaku yang dianggap bermanfaat dan mudah untuk digunakan, jika minat perilaku penggunaan rendah akan menimbulkan penggunaan sebenarnya terhadap sistem tersebut kurang digunakan juga oleh pengguna.

Pengembangan Hipotesis

Pengaruh Persepsi Kemudahan *E-filing* terhadap Persepsi Kegunaan *E-filing*

Persepsi didefinisikan sebagai proses pengenalan seseorang terhadap sesuatu, persepsi juga merupakan suatu hal untuk membentuk hubungan dengan orang lain (Lie dan Sadjiarto, 2013). Sistem yang menciptakan hal yang positif atau yang baik bagi pengguna atau yang mengoperasikan sistem tersebut dapat menciptakan dorongan bagi pengguna untuk diterima dan digunakannya dalam sistem tersebut. Sistem yang dimaksud adalah sistem *e-filing* dan pengguna yang dimaksud adalah wajib pajak. Hubungan antara persepsi kemudahan dengan persepsi kegunaan dalam hal penerimaan sistem baru *e-filing* telah diteliti oleh penelitian Sasanti (2015). Penelitian Paramita dan Mudjahidin (2014) juga menunjukkan adanya pengaruh positif yang signifikan dari persepsi kemudahan terhadap persepsi kegunaan. Hasil tersebut menyebutkan bahwa variabel persepsi kemudahan terhadap persepsi kegunaan memiliki hubungan positif yang signifikan. Berdasarkan uraian diatas, maka dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

H₁ : Persepsi kemudahan *e-filing* berpengaruh positif terhadap Persepsi kegunaan *e-filing*

Pengaruh Persepsi Kemudahan *E-filing* terhadap Sikap Penggunaan *E-filing*

Persepsi kemudahan adalah tingkatan seseorang yang percaya menggunakan sistem tertentu akan bebas dari usaha (Davis, 1989). *Technology Acceptance Model* (TAM) menunjukkan bahwa sikap penggunaan dipengaruhi oleh persepsi kegunaan dan persepsi kemudahan (Jimantoro dan Tjondro, 2014). Jika suatu teknologi dalam hal ini *e-filing* dapat digunakan dengan mudah, maka wajib pajak akan memiliki kepercayaan terhadap teknologi tersebut. Hubungan antara persepsi kemudahan dengan sikap penggunaan dalam hal penerimaan sistem baru *e-filing* telah diuji oleh penelitian Kusumaningrum (2017) dan Widiyanesti dan Reynaldi (2016). Hasil penelitian tersebut menyebutkan bahwa persepsi kemudahan penggunaan berpengaruh positif signifikan terhadap sikap penggunaan *e-filing*. Berdasarkan uraian diatas, maka dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

H₂ : Persepsi kemudahan *e-filing* berpengaruh positif terhadap sikap penggunaan *e-filing*

Pengaruh Persepsi Kegunaan *E-filing* terhadap Sikap Penggunaan *E-filing*

Kegunaan secara teoritis dipercaya oleh pemakai akan mempertinggi prestasi kerjanya yang akan mendorong pemakai secara psikologis untuk menerima penggunaan sistem dalam pekerjaannya. *Technology Acceptance Model* (TAM) menjelaskan bahwa persepsi kegunaan dapat mempengaruhi sikap penggunaan (Jimantoro dan Tjondro, 2014). Dengan demikian jika *e-filing* berguna bagi pekerjaan wajib pajak, maka wajib pajak akan berpikiran positif terhadap *e-filing* sehingga persepsi kegunaan *e-filing* dapat mempengaruhi sikap wajib pajak untuk menggunakan *e-filing*. Hubungan antara persepsi kegunaan dengan sikap penggunaan dalam hal penerimaan sistem *e-filing* telah diuji oleh penelitian Kusumaningrum (2017) dan Widiyanesti dan Reynaldi (2016). Hasil penelitian tersebut menyebutkan bahwa persepsi kegunaan berpengaruh positif signifikan terhadap sikap penggunaan *e-filing*. Berdasarkan uraian diatas, maka dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

H₃ : Persepsi kegunaan *e-filing* berpengaruh positif terhadap sikap penggunaan *e-filing*

Pengaruh Persepsi Kegunaan *E-filing* terhadap Minat Perilaku Penggunaan *E-filing*

Suatu sistem jika memiliki tingkatan kegunaan yang tinggi, maka minat penggunaan seseorang terhadap sistem tersebut juga akan semakin tinggi juga. Berdasarkan uraian tersebut, semakin wajib pajak mengetahui tentang kegunaan *e-filing* yang dapat memberikan keamanan, kemudahan, dan kecepatan dalam pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT), maka wajib pajak akan berminat menggunakan sistem *e-filing*. Hubungan antara persepsi kegunaan dengan minat penggunaan dalam hal penerimaan sistem *e-filing* telah diuji oleh penelitian Kusumaningrum (2017) dan Prasetya (2016). Hasil penelitian tersebut menyebutkan bahwa persepsi kegunaan *e-filing* berpengaruh positif terhadap minat penggunaan *e-filing*. Berdasarkan uraian diatas, maka dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

H₄ : Persepsi kegunaan *e-filing* berpengaruh positif terhadap minat perilaku penggunaan *e-filing*

Pengaruh Sikap Penggunaan *E-filing* terhadap Minat Perilaku Penggunaan *E-filing*

Sikap penggunaan adalah perasaan positif atau negatif seseorang jika harus melakukan perilaku tertentu. Sikap adalah perasaan yang bereaksi. Sikap yang terdapat pada diri masing-masing akan memberi berbagai jenis tingkah laku yang bersangkutan. Berdasarkan teori tersebut, jika wajib pajak bisa menerima dengan baik dan percaya terhadap munculnya sistem *e-filing*, maka wajib pajak juga akan minat dalam menggunakan *e-filing*. Berdasarkan *Technology Acceptance Model* (TAM), sikap terhadap penggunaan merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi minat perilaku penggunaan teknologi. Dengan demikian, sikap penggunaan *e-filing* dapat mempengaruhi minat penggunaan *e-filing*. Hal tersebut didukung oleh penelitian Kusumaningrum (2017) dan Widiyanesti dan Reynaldi(2016) yang menyatakan bahwa sikap penggunaan berpengaruh positif signifikan terhadap minat

penggunaan *e-filing*. Pada hasil penelitian tersebut, wajib pajak memberikan respon yang positif terhadap penggunaan *e-filing*. Berdasarkan uraian diatas, maka dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

H₅: Sikap penggunaan *e-filing* berpengaruh positif terhadap minat perilaku penggunaan *e-filing*

Pengaruh Minat Perilaku Penggunaan *E-filing* terhadap Penggunaan Sebenarnya *E-filing*

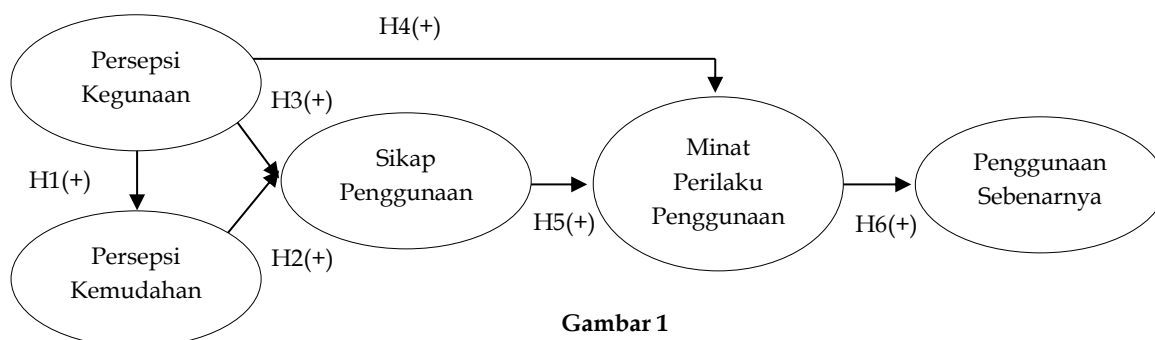
Minat perilaku penggunaan adalah kecenderungan atas sikap untuk mempertahankan menggunakan suatu teknologi (Davis, 1989). Saat menggunakan *e-filing*, perilaku dikonsepsikan dalam penggunaan sebenarnya yang merupakan suatu pengukuran yang diukur sebagai jumlah waktu yang dipakai untuk berinteraksi dengan suatu sistem dan besarnya frekuensi penggunaannya. Senangnya seseorang ketika menggunakan sistem *e-filing* bila mempercayai atau meyakini bahwa *e-filing* mudah dioperasikan dan dapat meningkatkan produktifitasnya yang akan tercermin dari kondisi penggunaan sebenarnya.

Hubungan antara minat perilaku penggunaan terhadap penggunaan sebenarnya dalam hal penerimaan sistem *e-filing* telah diuji oleh penelitian Paramita dan Mudjahidin (2014) dan Susanto (2013) yang mengungkapkan minat perilaku penggunaan terhadap penggunaan sebenarnya berpengaruh positif. Berdasarkan uraian diatas, maka dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

H₆: Minat perilaku penggunaan *e-filing* berpengaruh positif terhadap penggunaan sebenarnya *e-filing*

Rerangka Konseptual

Dari perumusan hipotesis diatas maka dapat dijadikan rerangka konseptual sebagai berikut:



Gambar 1
Rerangka Konseptual

METODE PENELITIAN

Gambaran Umum Objek Penelitian

Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Sawahan terletak di jalan Dinoyo no. 101 Surabaya. Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama adalah sebuah instansi pemerintah di bawah Direktorat Jenderal Pajak Kantor Wilayah Jawa Timur I. Wajib Pajak orang pribadi yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Sawahan dari tahun ke tahun selalu mengalami kenaikan dan wajib pajak pribadi yang menggunakan *e-filing* juga mengalami kenaikan dari tahun ke tahun. Pada tahun 2015 wajib pajak orang pribadi berjumlah 58.261, tahun 2016 berjumlah 62.068, tahun 2017 berjumlah 67.485, dan tahun 2018 berjumlah 71.435. Pada penelitian ini, wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Sawahan Surabaya menjadi sampelnya. Penetapan sampel yang dipilih merupakan wajib pajak orang pribadi yang menggunakan *e-filing* sebagai metode pelaporan pajak secara *online*. Data dikumpulkan dengan mendatangi langsung Kantor Pelayanan Pajak Pratama Sawahan Surabaya kemudian menyebarkan kuesioner secara langsung ke wajib pajaknya dan pengembalian kuesionernya langsung dikembalikan setelah kuesioner telah diisi.

Pembagian kuesioner dibagikan pada awal bulan April selama lima hari yaitu di tanggal 4, 5, 8, 9, dan 18 April 2019. Meskipun batas wajib pajak pribadi melaporkan pajaknya sudah selesai di bulan Maret, di bulan April masih terdapat wajib pajak pribadi pengguna *e-filing* yang melaporkan telat bayar dan melaporkan kesalahan dalam pelaporan pajak yaitu lebih atau kurang bayar. Kuesioner yang dapat diolah sebanyak 68 kuesioner dari 68 kuesioner yang disebar dengan tingkat usable respon rate sebanyak 100 persen. Tingkat pengembalian kuesioner sebagai berikut:

Tabel 1
Tingkat Pengembalian Kuesioner

No	Keterangan	Jumlah Kuesioner
1	Kuesioner yang disebar	68
2	Kuesioner yang kembali	68
3	<i>Usable Respon Rate</i>	100%

Sumber: Kuesioner, 2019 (diolah)

Jenis Penelitian dan Gambaran dari Populasi Penelitian

Penelitian ini adalah penelitian korelasional yaitu suatu penelitian yang melibatkan tindakan pengumpulan data guna menentukan adanya hubungan dan tingkat hubungan antara dua variabel atau lebih. Dalam penelitian ini dikembangkan suatu bentuk model penelitian yang bertujuan untuk menguji enam hipotesis penelitian yang telah ditentukan pada bab sebelumnya. Populasi (objek) dalam penelitian ini adalah wajib pajak pribadi yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Sawahan Surabaya.

Teknik Pengambilan Sampel

Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini yaitu dengan menggunakan teknik *purposive sampling*. Teknik *purposive sampling* ini dilakukan dengan cara menggunakan data-data yang telah dipertimbangkan dan memiliki kriteria tertentu yang ditentukan oleh peneliti. Adapun kriteria sampel yang digunakan pada penelitian ini adalah sebagai berikut: (1) Responden merupakan wajib pajak pribadi yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Sawahan Surabaya, (2) Responden merupakan wajib pajak pribadi yang menggunakan *e-filing*. Untuk menentukan jumlah atau ukuran sampel dihitung dengan menggunakan rumus Slovin. Jumlah sampel yang diambil berdasarkan rumus Slovin dengan taraf signifikansi 15% karena untuk mendapatkan jumlah sampel banyak membutuhkan waktu yang lama, wajib pajak pribadi yang menggunakan *e-filing* yang datang di Kantor Pelayanan Pajak itu sedikit karena mereka sudah tidak perlu datang ke Kantor Pelayanan Pajak untuk melaporkan pajaknya, jadi ukuran sampel minimum dalam penelitian ini ditetapkan menjadi 44 sampel.

Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan metode survei, yaitu dengan cara menyebarkan secara langsung daftar pertanyaan berupa kuesioner kepada responden yaitu wajib pajak pribadi yang menggunakan *e-filing* terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Sawahan Surabaya. Untuk memperoleh jumlah sampel yang mencukupi maka kuesioner disebar langsung ke wajib pajak dan dikembalikan pada saat selesai pengisian kuesioner. Metode survei melalui kuesioner ini menghasilkan data primer yang merupakan acuan bagi peneliti dalam mengelola data untuk pengujian hipotesis. Di dalam kuesioner akan dicantumkan pilihan karakteristik dari responden seperti usia, bidang profesi, pendidikan terakhir, dan gender serta beberapa pertanyaan. Kuesioner yang sudah terisi kemudian diseleksi dahulu agar kuesioner yang tidak lengkap pada saat pengisian tidak disertakan dalam analisis data.

Variabel dan Definisi Operasional Variabel

Persepsi Kemudahan

Persepsi kemudahan didefinisikan sebagai suatu tingkatan dimana seseorang percaya bahwa penggunaan sistem tertentu dapat mengurangi usaha seseorang dalam mengerjakan sesuatu (Davis, 1989). Persepsi kemudahan dalam penelitian ini diartikan sebagai tingkat kepercayaan wajib pajak pribadi yang menggunakan sistem *e-filing* bahwa menggunakan sistem *e-filing* dapat memudahkan mereka untuk melaporkan Surat Pemberitahuan (SPT). Variabel ini merupakan variabel bebas atau variabel independen untuk melihat bagaimana pengaruhnya terhadap sikap penggunaan. Instrumen pengukuran dalam penelitian ini mengacu pada penelitian yang dilakukan oleh Kusumaningrum (2017) yang menggunakan empat item pertanyaan. Pertanyaan tersebut diukur dengan menggunakan *skala likert* 1 sampai 5.

Persepsi Kegunaan

Persepsi kegunaan adalah suatu tingkatan dimana seseorang percaya bahwa penggunaan suatu sistem tertentu akan dapat meningkatkan prestasi orang tersebut (Davis, 1989). Persepsi kegunaan dalam penelitian ini diartikan sebagai suatu tingkat dimana wajib pajak yang melaporkan Surat Pemberitahuan (SPT) yang menggunakan layanan *e-filing* percaya bahwa menggunakan *e-filing* akan membantu meningkatkan kinerja dan dapat membantu pelaporan lebih cepat dan tepat waktu. Variabel ini merupakan variabel bebas atau variabel independen untuk melihat bagaimana pengaruhnya terhadap sikap penggunaan serta minat perilaku penggunaan dalam menggunakan *e-filing*. Instrumen pengukuran dalam penelitian ini mengacu pada penelitian yang dilakukan oleh Kusumaningrum (2017) yang menggunakan lima item pertanyaan. Pertanyaan tersebut diukur dengan menggunakan *skala likert* 1 sampai 5.

Sikap Penggunaan

Sikap penggunaan dalam *Technology Acceptance Model* (TAM) dikonsepsikan sebagai sikap terhadap penggunaan sistem yang berbentuk penerimaan atau penolakan sebagai dampak apabila seseorang menggunakan suatu sistem atau teknologi dalam pekerjaannya. Sikap dalam penelitian ini diartikan sebagai perasaan suka atau tidak suka wajib pajak dalam melaporkan Surat Pemberitahuan (SPT) dalam menggunakan layanan *E-filing*. Variabel ini merupakan variabel terikat untuk melihat bagaimana pengaruhnya terhadap minat perilaku penggunaan, serta persepsi kegunaan dan persepsi kemudahan mempengaruhinya. Instrumen pengukuran dalam penelitian ini mengacu pada penelitian yang dilakukan oleh Kusumaningrum (2017) yang menggunakan tiga item pertanyaan. Pertanyaan tersebut diukur dengan menggunakan *skala likert* 1 sampai 5.

Minat Perilaku Penggunaan

Minat perilaku penggunaan didefinisikan sebagai kecenderungan atas perilaku pengguna untuk tetap menggunakan suatu sistem atau teknologi. Minat perilaku menunjukkan seberapa banyak usaha yang dilakukan individu untuk berkomitmen dalam melakukan suatu perilaku. Sifat dasar seorang manusia memiliki rasa keingintahuan atau penasaran. Dalam penelitian ini minat perilaku penggunaan diartikan sebagai keinginan berkomitmen wajib pajak dalam melaporkan Surat Pemberitahuan (SPT) dalam menggunakan layanan *e-filing*. Variabel ini merupakan variabel terikat untuk melihat bagaimana sikap penggunaan mempengaruhinya. Instrumen pengukuran dalam penelitian ini mengacu pada penelitian yang dilakukan oleh Kusumaningrum (2017) yang menggunakan lima item pertanyaan. Pertanyaan tersebut diukur dengan menggunakan *skala likert* 1 sampai 5.

Penggunaan Sebenarnya

Penggunaan sebenarnya adalah suatu kondisi yang sebenarnya dan nyata atas penggunaan suatu sistem tersebut (Davis, 1989). Di dalam penelitian ini penggunaan sebenarnya dapat didefinisikan sebagai tindakan nyata yang dilakukan wajib pajak untuk melaporkan Surat Pemberitahuan (SPT) dengan menggunakan *e-filing*. Variabel ini merupakan variabel dependen untuk melihat bagaimana minat perilaku mempengaruhinya. Kondisi nyata penggunaan diukur dari faktor kondisi nyata, frekuensi penggunaan, dan kepuasan pengguna. Instrumen pengukuran dalam penelitian ini mengacu pada penelitian yang dilakukan oleh Ari (2013) yang menggunakan dua item pertanyaan dan satu tambahan item pertanyaan. Pertanyaan tersebut diukur dengan menggunakan *skala likert* 1 sampai 5.

Teknik Analisis Data

Analisis Statistik Deskriptif

Menurut Ghozali (2011), analisis statistik deskriptif bertujuan untuk memberikan penjelasan terhadap fenomena atau permasalahan dari data yang akan diteliti sehingga mempermudah untuk memahami variabel-variabel yang digunakan dalam penelitian. Penjelasan atas data dapat dilihat dari nilai rata-rata (*mean*), standar deviasi, maksimum, dan minimum.

Evaluasi Model Pengukuran (*Outer Model*)

Uji Validitas

Suatu tes dapat dikatakan validitas yang tinggi apabila alat tersebut menjalankan fungsi ukur secara tepat atau memberikan hasil ukur yang sesuai dengan maksud dilakukannya pengukuran tersebut. Artinya hasil ukur merupakan besaran yang mencerminkan secara tepat fakta dari apa yang diukur. Validitas terdiri dari konvergen dan diskriminan. Uji validitas konvergen dari model pengukuran dengan refleksif indikator dapat dilihat dari nilai *loading factor*, *average extracted* (AVE), dan *communality* yang dihitung dengan *Partial Least Square* (PLS). Uji validitas diskriminan dinilai berdasarkan *cross loading* pengukuran dengan konstruksinya dan metode lain yang dapat digunakan dengan membandingkan akar *average extracted* (AVE) untuk setiap konstruk dan korelasi variabel laten. Indikator konstruk dikatakan valid jika memiliki *loading factor* di atas 0,70 dan nilai AVE di atas 0,50, validitas diskriminan dengan cara melihat nilai *cross loading* untuk setiap konstruk harus di atas 0,70, dan nilai akar AVE setiap konstruk lebih besar dari pada korelasi antara konstruk dan konstruk lainnya maka bisa dikatakan validitas diskriminan baik (Ghozali, 2014).

Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah sejauh mana hasil suatu pengukuran dapat dipercaya. Suatu tes dikatakan reliabel jika selalu memberikan hasil yang sama bila diteskan pada kelompok yang sama pada waktu atau kesempatan yang berbeda. Uji reliabilitas dapat dilakukan dengan menggunakan dua metode yaitu *Cronbach's alpha* dan *Composite reliability*. *Cronbach's alpha* untuk mengukur batas bawah nilai reliabilitas suatu konstruk sedangkan *Composite reliability* untuk mengukur nilai sesungguhnya reliabilitas suatu konstruk. Uji reliabilitas diuji dengan dilihat dari nilai *composite reliability* lebih dari 0,7 atau dengan cara *cronbach's alpha* lebih dari 0,6.

Evaluasi Model Struktural (*Inner Model*)

Model struktural dalam *Partial Least Square* (PLS) dievaluasi dengan menggunakan R² (R-Square) untuk konstruk dependen dan nilai koefisien jalur atau *t-values* tiap *path* untuk uji signifikansi antar konstruk dalam model struktural. Nilai R² dalam model struktural (*inner model*) digunakan untuk mengukur tingkat variasi perubahan variabel independen terhadap variabel dependen. Model struktural (*inner model*) dievaluasi dengan melihat R² (R-Square)

untuk konstruk laten dependen. Nilai koefisien jalur atau *inner model* ditunjukkan oleh nilai *T-statistic*, jika tingkat keyakinan 95% dan batas ketidakakuratan sebesar α (α) = 5% = 0,05, serta nilai koefisien path yang ditunjukkan oleh nilai statistik T (*T-statistic*) $\geq 1,96$ maka hipotesis alternatif dapat diterima (Hartono dan Abdillah, 2014).

ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Karakteristik Responden

Adanya karakteristik responden di penelitian ini untuk menjelaskan profil responden wajib pajak pribadi yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Sawahan yang menggunakan *e-filing*.

Tabel 2
Karakteristik Responden

	Keterangan	Jumlah	Persentase
Jenis Kelamin	Laki-Laki	38	55,9%
	Perempuan	30	44,1%
	Jumlah	68	100%
Usia	≤ 20 Tahun	2	2,9%
	21 - 30 Tahun	35	51,5%
	31 - 40 Tahun	24	53,3%
	41 - 50 Tahun	5	7,4%
	51 - 60 Tahun	2	2,9%
Pendidikan Terakhir	Jumlah	68	100%
	SMA	17	25%
	Diploma	12	17,6%
	S1	39	57,4%
Bidang Profesi	Jumlah	68	100%
	PNS	14	20,6%
	Karyawan Swasta	37	54,4%
	Wiraswasta	7	10,3%
	Pekerjaan Lainnya	10	14,7%
	Jumlah	68	100%

Sumber: Kuesioner, 2019 (diolah)

Berdasarkan Tabel 2, jumlah responden berdasarkan jenis kelamin yang mendominasi adalah laki-laki. Jumlah responden berdasarkan usia yang mendominasi di usia 21 - 30 tahun yang artinya bahwa sebagian besar usia muda lebih melaporkan pajaknya dengan menggunakan *e-filing*. Jumlah responden berdasarkan pendidikan terakhir yang mendominasi adalah pendidikan S1 yang artinya bahwa pendidikan yang semakin tinggi akan lebih memilih menggunakan *e-filing*. Jumlah responden berdasarkan bidang profesi yang mendominasi adalah karyawan swasta yang artinya bahwa sebagian besar bidang profesi seperti karyawan swasta sudah menggunakan *e-filing*.

Statistik Deskriptif

Menurut Ghozali (2011), analisis statistik deskriptif bertujuan memberikan penjelasan permasalahan data yang diteliti sehingga mempermudah untuk memahami variabel yang digunakan dalam penelitian dan memberikan gambaran. Berdasarkan Tabel 3 di bawah dapat disimpulkan indikator PEU 1 bahwa wajib pajak mempelajari *e-filing* merupakan hal yang mudah, indikator PEU 2 bahwa begitu mudah untuk melakukan apa yang diinginkan

menggunakan *e-filing*, indikator PEU 3 bahwa mudah untuk menjadi terampil menggunakan *e-filing*, indikator PEU 4 bahwa secara keseluruhan *e-filing* mudah digunakan, indikator POU 1 bahwa menggunakan *e-filing* mempercepat proses penyampaian SPT, indikator POU 2 bahwa menggunakan *e-filing* dapat meningkatkan pemahaman wajib pajak dalam penyampaian SPT, indikator POU 3 bahwa dapat mengurangi kesalahan penyampaian SPT, indikator POU 4 bahwa secara keseluruhan *e-filing* berguna dalam layanan SPT, indikator POU 5 bahwa *e-filing* memberikan manfaat indikator ATU 1 bahwa menggunakan *e-filing* adalah bukan ide yang tidak baik, indikator ATU 2 bahwa menggunakan *e-filing* adalah ide baik, indikator ATU 3 bahwa menggunakan *e-filing* adalah hal yang diinginkan, indikator BIU 1 menggunakan *e-filing* jika dapat mengaksesnya, indikator BIU 2 bahwa menggunakan *e-filing* untuk menyampaikan penghasilan tahun ini, indikator BIU 3 bahwa menggunakan *e-filing* adalah prioritas wajib pajak, indikator BIU 4 bahwa wajib pajak menggunakan *e-filing* di masa depan, indikator BIU 5 bahwa wajib pajak akan merekomendasikan *e-filing*, indikator ACU 1 bahwa menggunakan *e-filing* untuk melaporkan SPT dalam waktu yang ditentukan, indikator ACU 2 bahwa membuka *e-filing* untuk mencari dokumen, dan indikator ACU 3 bahwa *e-filing* untuk hitung, setor dan lapor pajak. Analisis deskriptif dalam penelitian ini disajikan dalam Tabel 3.

Tabel 3
Hasil Analisis Statistik Deskriptif

Variabel	N	Mean	Min	Max	Presentase Jawaban > 3	Standard Deviation
Persepsi Kemudahan						
PEU 1	68	4,250	1,000	5,000	89,7%	0,811
PEU 2	68	4,088	2,000	5,000	83,8%	0,800
PEU 3	68	3,897	2,000	5,000	72,1%	0,789
PEU 4	68	4,132	2,000	5,000	86,7%	0,821
Persepsi Kegunaan						
POU 1	68	4,603	3,000	5,000	95,6%	0,572
POU 2	68	4,132	2,000	5,000	89,7%	0,684
POU 3	68	3,956	2,000	5,000	83,8%	0,716
POU 4	68	4,324	3,000	5,000	95,6%	0,580
POU 5	68	1,824	1,000	4,000	1,4%	0,663
Sikap Penggunaan						
ATU 1	68	2,074	1,000	5,000	13,3%	1,062
ATU 2	68	4,294	1,000	5,000	89,8%	0,908
ATU 3	68	4,132	2,000	5,000	83,9%	0,746
Minat Perilaku Penggunaan						
BIU 1	68	4,191	3,000	5,000	94,1%	0,522
BIU 2	68	4,176	3,000	5,000	92,6%	0,541
BIU 3	68	4,118	2,000	5,000	86,8%	0,654
BIU 4	68	4,162	2,000	5,000	89,7%	0,633
BIU 5	68	4,176	3,000	5,000	89,7%	0,593
Penggunaan Sebenarnya						
ACU 1	68	4,118	3,000	5,000	94,1%	0,471
ACU 2	68	3,838	2,000	5,000	79,5%	0,584
ACU 3	68	4,103	2,000	5,000	85,3%	0,710

Sumber: Kuesioner, 2019 (diolah)

Uji Validitas Konvergen

Berdasarkan hasil dibawah, maka dapat diinterpretasikan bahwa nilai *loading factor* seluruh indikator telah diatas 0,70 dan nilai AVE juga sudah diatas 0,50. Jadi seluruh indikator pada penelitian ini dikatakan valid dan disimpulkan memiliki validitas konvergen yang baik. Hasil validitas konvergen dapat ditunjukkan pada tabel berikut:

Tabel 4
Hasil Uji Validitas Konvergen

Variabel	Kode Indikator	Outer Loadings	AVE
Persepsi Kemudahan	PEU1	0,929	0,865
	PEU2	0,927	
	PEU3	0,919	
	PEU4	0,944	
Persepsi Kegunaan	POU1	0,819	0,731
	POU2	0,897	
	POU3	0,825	
	POU4	0,876	
Sikap Penggunaan	ATU2	0,860	0,794
	ATU3	0,922	
Minat Perilaku Penggunaan	BIU3	0,946	0,887
	BIU4	0,928	
	BIU5	0,951	
Penggunaan Sebenarnya	ACU1	0,798	0,639
	ACU2	0,834	
	ACU3	0,763	

Sumber: Kuesioner, 2019 (diolah)

Uji Validitas Diskriminan

Menguji validitas diskriminan dengan cara melihat nilai *cross loading* untuk setiap konstruk harus diatas 0,70 (Ghozali, 2014). Nilai *cross loading* dapat dilihat di tabel bawah ini:

Tabel 5
Hasil Uji Validitas Diskriminan

Kode	ACU	ATU	BIU	PEU	POU
ACU1	0.798	0.278	0.446	0.242	0.441
ACU2	0.834	0.377	0.326	0.373	0.514
ACU3	0.763	0.501	0.363	0.373	0.526
ATU2	0.315	0.860	0.551	0.448	0.387
ATU3	0.507	0.922	0.602	0.666	0.662
BIU3	0.461	0.653	0.946	0.647	0.578
BIU4	0.464	0.534	0.928	0.512	0.519
BIU5	0.439	0.638	0.951	0.651	0.577
PEU1	0.394	0.631	0.548	0.929	0.711
PEU2	0.292	0.526	0.577	0.927	0.589
PEU3	0.391	0.604	0.637	0.919	0.652
PEU4	0.410	0.607	0.631	0.944	0.658
POU1	0.536	0.588	0.545	0.713	0.819
POU2	0.499	0.508	0.559	0.581	0.897
POU3	0.575	0.504	0.433	0.534	0.825
POU4	0.484	0.454	0.473	0.551	0.876

Sumber: Kuesioner, 2019 (diolah)

Hasil nilai *cross loading* menunjukkan bahwa nilai korelasi indikator dengan konstruk lebih tinggi dibandingkan dengan konstruk lainnya. Kemudian nilai *cross loading* setiap indikator konstruk sudah sesuai dengan 0,70 dan data disimpulkan memiliki validitas diskriminan yang baik.

Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas diuji dengan dilihat dari nilai *composite reliability* lebih dari 0,7 atau dengan cara *cronbach's alpha* lebih dari 0,6. Hasil output *composite reliability* pada tabel 6 berada diatas 0,7 jadi dapat disimpulkan konstruk di penelitian ini memiliki reliabilitas yang baik.

Tabel 6
Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach Alpha	Composite Reliability	Keterangan
Minat Perilaku Penggunaan	0,936	0,959	Reliabel
Penggunaan Sebenarnya	0,720	0,841	Reliabel
Persepsi Kegunaan	0,877	0,915	Reliabel
Persepsi Kemudahan	0,948	0,962	Reliabel
Sikap Penggunaan	0,745	0,885	Reliabel

Sumber: Kuesioner, 2019 (diolah)

Goodness-Fit Model

Uji *Goodness-Fit Model* dilakukan dengan cara melihat hasil nilai R-Square. Dari hasil diatas menunjukkan nilai R-Square pada variabel minat perilaku penggunaan sebesar 0,483 yang mengartikan bahwa sikap penggunaan dan persepsi kegunaan mampu menjelaskan *variability* konstruk minat perilaku penggunaan sebesar 48,3% sisanya 51,7% dipengaruhi faktor lain yang tidak terdapat dalam model. Nilai R-Square pada variabel penggunaan sebenarnya sebesar 0,233 yang mengartikan bahwa minat perilaku penggunaan mampu menjelaskan *variability* konstruk penggunaan sebenarnya sebesar 23,3% sisanya 76,7% dipengaruhi faktor lain yang tidak terdapat dalam model.

Hasil R-Square pada variabel persepsi kegunaan sebesar 0,497 yang mengartikan bahwa persepsi kemudahan mampu menjelaskan *variability* konstruk persepsi kegunaan sebesar 49,7% sisanya 50,3% dipengaruhi faktor lain yang tidak terdapat dalam model. Nilai R-Square pada variabel sikap penggunaan sebesar 0,457 yang mengartikan bahwa persepsi kemudahan dan persepsi kegunaan mampi menjelaskan *variability* konstruk sebesar 45,7% sisanya 54,3% dipengaruhi faktor lain yang tidak terdapat dalam model.

Tabel 7
Hasil nilai R-Square

Variabel	R-Square
Minat Perilaku Penggunaan	0,483
Penggunaan Sebenarnya	0,233
Persepsi Kegunaan	0,497
Sikap Penggunaan	0,457

Sumber: Kuesioner, 2019 (diolah)

Pengujian Hipotesis

Pengujian selanjutnya yaitu dengan cara melihat signifikansi pengaruh antar variabel pada *path coefficients*. Hasil pengujian dapat diinterpretasikan dengan melihat nilai *original sample* untuk mengetahui hubungan antar variable dan untuk mengetahui tingkat signifikansi pengaruh hubungan antar variabel dilihat dari *T-Statistics*. Dalam penelitian ini menggunakan signifikan level 5% dengan tingkat keyakinan 95% dan *t-value* > 1,96. Pada

hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa hipotesis minat perilaku penggunaan berpengaruh positif signifikan terhadap penggunaan sebenarnya, hipotesis persepsi kegunaan berpengaruh positif signifikan terhadap minat perilaku penggunaan, hipotesis persepsi kegunaan berpengaruh positif signifikan sikap penggunaan, hipotesis persepsi kemudahan berpengaruh positif signifikan terhadap persepsi kegunaan, hipotesis persepsi kemudahan berpengaruh positif signifikan terhadap sikap penggunaan, dan hipotesis sikap penggunaan berpengaruh positif signifikan terhadap minat perilaku penggunaan. Hasil tersebut akan ditampilkan sebagai berikut:

Tabel 8
Hasil Pengujian Hipotesis

Hipotesis	Original Sample (O)	T Statistics (O/STDEV)	Keterangan
Minat Perilaku Penggunaan -> Penggunaan Sebenarnya	0,482	5,401	Signifikan
Persepsi Kegunaan -> Minat Perilaku Penggunaan	0,317	2,614	Signifikan
Persepsi Kegunaan -> Sikap Penggunaan	0,311	2,418	Signifikan
Persepsi Kemudahan -> Persepsi Kegunaan	0,705	11,201	Signifikan
Persepsi Kemudahan -> Sikap Penggunaan	0,42	3,264	Signifikan
Sikap Penggunaan -> Minat Perilaku Penggunaan	0,456	4,073	Signifikan

Sumber: Kuesioner, 2019 (diolah)

Pembahasan

Pengaruh Persepsi Kemudahan *E-filing* terhadap Persepsi Kegunaan *E-filing*

Hasil *path coefficients* untuk pengaruh persepsi kemudahan *e-filing* terhadap persepsi kegunaan *e-filing* diperoleh nilai koefisien parameter sebesar 0,705 sehingga dikatakan positif. Dan hasil *t-statistics* sebesar 11,201 > 1,96 sehingga dikatakan signifikan. Jadi hasil dari penelitian ini mendukung hipotesis yang diajukan yaitu positif dan dapat dijelaskan bahwa sebagian besar wajib pajak yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Sawahan Surabaya sudah merasakan kemudahan untuk menggunakan *e-filing* dan memahami manfaat dari sistem tersebut sehingga wajib pajak dapat menerima manfaat tersebut seperti tidak memerlukan waktu yang lama untuk melaporkan pajaknya, tetapi terdapat juga sebagian kecil wajib pajak yang sedikit belum paham karena belum bisa menyesuaikan dengan sistem yang berbasis komputer. Sistem yang mudah untuk digunakan akan meningkatkan keberhasilan manfaat atau kegunaan yang akan diterima oleh pengguna. Hal ini mendukung penelitian yang dilakukan Sasanti (2015). Penelitian Paramita dan Mudjahidin (2014) yang menunjukkan adanya pengaruh positif yang signifikan dari persepsi kemudahan terhadap persepsi kegunaan.

Pengaruh Persepsi Kemudahan *E-filing* terhadap Sikap Penggunaan *E-filing*

Hasil *path coefficients* untuk pengaruh persepsi kemudahan *e-filing* terhadap sikap penggunaan *e-filing* diperoleh nilai koefisien parameter sebesar 0,420 sehingga dikatakan positif. Dan hasil *t-statistics* sebesar 3,264 > 1,96 sehingga dikatakan signifikan, jadi hasil dari penelitian ini mendukung hipotesis yang diajukan yaitu positif dan dapat dijelaskan bahwa kemudahan yang diberikan sistem *e-filing* ini seperti adanya kolom petunjuk di sisi kiri halaman pengisian *e-filing* dan sebagian besar responden dalam penelitian ini berpendidikan terakhir S1 sehingga mudah untuk menggunakannya akan berdampak positif kepada wajib pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Sawahan Surabaya atau wajib pajak akan menyukai sistem tersebut. Kemudahan dalam penggunaan sistem *e-filing* berarti kemudahan untuk memahami dan menggunakan apabila melaporkan Surat Pemberitahuan (SPT) melalui sistem *e-filing*. Jika *e-filing* dapat digunakan dengan mudah, maka wajib pajak akan memiliki kepercayaan terhadap teknologi tersebut, sebaliknya jika tidak mudah untuk digunakan, maka menimbulkan rasa kurang kepercayaan terhadap *e-filing*. Hal ini

mendukung penelitian yang dilakukan Kusumaningrum (2017) dan Widiyanesti dan Reynaldi (2016) yang menunjukkan adanya pengaruh positif signifikan.

Pengaruh Persepsi Kegunaan *E-filing* terhadap Sikap Penggunaan *E-filing*

Hasil *path coefficients* untuk pengaruh persepsi kegunaan *e-filing* terhadap sikap penggunaan *e-filing* diperoleh nilai koefisien parameter sebesar 0,311 sehingga dikatakan positif dan hasil *t-statistics* sebesar 2,418 > 1,96 sehingga dikatakan signifikan, jadi hasil dari penelitian ini mendukung hipotesis yang diajukan yaitu positif dan dapat dijelaskan bahwa sebagian besar wajib pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Sawahan Surabaya sudah mengetahui kegunaan atau manfaat yang terdapat di sistem *e-filing* karena mereka sudah pernah menggunakannya meskipun wajib pajak baru menggunakan *e-filing* dan hal tersebut membuat wajib pajak tersebut merasakan kenyamanan dan menikmati dalam menggunakan sistem *e-filing*. Kegunaan secara teoritis dipercaya oleh pemakai akan mempertinggi prestasi kerjanya yang akan mendorong pemakai secara psikologis untuk menerima penggunaan sistem dalam pekerjaannya dengan demikian jika *e-filing* berguna bagi pekerjaan wajib pajak, maka wajib pajak akan berpikiran positif terhadap *e-filing* sehingga persepsi kegunaan *e-filing* dapat mempengaruhi sikap wajib pajak untuk menggunakan *e-filing*. Sebaliknya jika *E-filing* tidak ada manfaat bagi wajib pajak, maka wajib pajak akan berpikiran negatif terhadap *e-filing*. Hal ini mendukung penelitian yang dilakukan Kusumaningrum (2017) dan Widiyanesti dan Reynaldi (2016) dengan hasil penelitian tersebut menyebutkan bahwa persepsi kegunaan berpengaruh positif signifikan terhadap sikap penggunaan *e-filing*.

Pengaruh Persepsi Kegunaan *E-filing* terhadap Minat Perilaku Penggunaan *E-filing*

Hasil *path coefficients* untuk pengaruh persepsi kegunaan *e-filing* terhadap minat perilaku penggunaan *e-filing* diperoleh nilai koefisien parameter sebesar 0,317 sehingga dikatakan positif dan hasil *t-statistics* sebesar 2,614 > 1,96 sehingga dikatakan signifikan, jadi hasil dari penelitian ini mendukung hipotesis yang diajukan yaitu positif dan dapat dijelaskan bahwa manfaat yang sudah diperoleh oleh wajib pajak sebelumnya seperti tidak menghambat pekerjaannya meskipun akan melaporkan pajaknya sehingga membuat wajib pajak di dalam penelitian ini juga memiliki minat dalam menggunakan *e-filing*. Persepsi kegunaan terhadap minat penggunaan mengartikan bahwa setiap sistem yang memiliki kegunaan yang tinggi atau memiliki banyak manfaat bagi penggunanya maka akan membuat minat dalam menggunakan sistem tersebut juga akan tinggi. Sebaliknya jika manfaat yang diberikan sistem *e-filing* sedikit, maka minat terhadap penggunaan *E-filing* akan turun. Hal ini mendukung penelitian yang dilakukan Kusumaningrum (2017) dan Prasetya (2016) dengan hasil penelitian tersebut menyebutkan bahwa persepsi kegunaan *E-filing* berpengaruh positif terhadap minat penggunaan *e-filing*.

Pengaruh Sikap Penggunaan *E-filing* terhadap Minat Perilaku Penggunaan *E-filing*

Hasil *path coefficients* untuk pengaruh sikap penggunaan *e-filing* terhadap minat perilaku penggunaan *e-filing* diperoleh nilai koefisien parameter sebesar 0,456 sehingga dikatakan positif dan hasil *t-statistics* sebesar 4,703 > 1,96 sehingga dikatakan signifikan jadi hasil dari penelitian ini mendukung hipotesis yang diajukan yaitu positif dan dapat dijelaskan bahwa wajib pajak dalam penelitian ini memberikan nilai positif atau sikap positif terhadap penggunaan *e-filing* karena wajib pajak dalam penelitian ini sudah pernah menggunakan sistem *e-filing* sehingga sebagian besar wajib pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Sawahan Surabaya memiliki minat dan akan mempertahankan menggunakan sistem *e-filing* untuk melaporkan pajaknya di tahun berikutnya. Sikap penggunaan terhadap minat penggunaan *e-filing* mengartikan bahwa pada saat wajib pajak mendukung adanya sistem *e-filing* yang telah dikeluarkan untuk memudahkan dalam pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT) dan beberapa faktor yang mendukung agar dapat menggunakan sistem tersebut maka

minat untuk menggunakan *e-filing* juga meningkat. Sebaliknya jika wajib pajak tidak mendukung karena beberapa faktor dimana *e-filing* sulit untuk digunakan meskipun memiliki manfaat maka tingkatan minat untuk menggunakan *e-filing* akan rendah. Hal ini mendukung penelitian yang dilakukan Kusumaningrum (2017) dan Widiyanesti dan Reynaldi (2016) yang menyatakan bahwa sikap penggunaan berpengaruh positif signifikan terhadap minat penggunaan *e-filing*.

Pengaruh Minat Perilaku Penggunaan *E-filing* terhadap Penggunaan Sebenarnya *E-filing*

Hasil *path coefficients* untuk pengaruh minat perilaku penggunaan *e-filing* terhadap penggunaan sebenarnya *e-filing* diperoleh nilai koefisien parameter sebesar 0,482 sehingga dikatakan positif dan hasil *t-statistics* sebesar 5,401 > 1,96 sehingga dikatakan signifikan, jadi hasil dari penelitian ini mendukung hipotesis yang diajukan yaitu positif dan dapat dijelaskan bahwa wajib pajak yang terdapat di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Sawahan Surabaya sebagian besar mempunyai keinginan untuk terus menggunakan sistem *e-filing* dikarenakan sistem tersebut memberikan kemudahan dan manfaat yang sudah diterima oleh wajib pajak sebelumnya seperti sistem *e-filing* ini bisa digunakan untuk melaporkan pajak, menghitung pajak, dapat mencari dokumen atau bukti laporan pajak sehingga wajib pajak juga menggunakan sistem *e-filing* ini berdasarkan keperluan atau kebutuhan wajib pajak itu sendiri dan sistem *e-filing* ini telah digunakan secara kesesuaian manfaatnya. Minat perilaku penggunaan terhadap penggunaan sebenarnya yaitu mengartikan bahwa wajib pajak merasakan kepuasan terhadap sistem *e-filing* karena kemudahan dan manfaat yang telah dirasakan tersebut membuat wajib pajak tetap menggunakan atau mempertahankan sistem *e-filing* sebagai alat untuk mereka pada saat melaporkan Surat Pemberitahuan (SPT). Hal ini mendukung penelitian yang dilakukan Paramita dan Mudjahidin (2014) dan Susanto (2013) yang menyatakan minat perilaku penggunaan berpengaruh positif.

SIMPULAN DAN SARAN

Simpulan

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan yang telah dilakukan, maka dapat diperoleh simpulan sebagai berikut: (1) Variabel persepsi kemudahan *e-filing* berpengaruh positif signifikan terhadap variabel persepsi kegunaan *e-filing*. Hal tersebut mengartikan apabila kemudahan yang terdapat di sistem *e-filing* itu besar maka manfaat yang diterima oleh wajib pajak juga akan banyak, (2) Variabel persepsi kemudahan *E-filing* berpengaruh positif signifikan terhadap variabel sikap penggunaan *e-filing*. Hal tersebut mengartikan apabila kemudahan yang telah dirasakan oleh wajib pajak itu besar maka rasa kepercayaan atau sikap positif wajib pajak terhadap *e-filing* juga akan besar juga, (3) Variabel persepsi kegunaan *e-filing* berpengaruh positif signifikan terhadap variabel sikap penggunaan *e-filing*. Hal tersebut mengartikan apabila manfaat sistem *e-filing* ini sebelumnya telah diketahui atau sudah dirasakan oleh wajib pajak maka respon positif dari wajib pajak juga akan diberikan, (4) Variabel persepsi kegunaan *E-filing* berpengaruh positif signifikan terhadap variabel minat perilaku penggunaan *e-filing*. Hal tersebut mengartikan apabila wajib pajak mengetahui dan mendapatkan manfaat dari sistem *e-filing* maka sistem tersebut akan lebih diminati oleh wajib pajak dalam menggunakannya, (5) Variabel sikap penggunaan *e-filing* berpengaruh positif signifikan terhadap variabel minat perilaku penggunaan *e-filing*. Hal tersebut mengartikan apabila wajib pajak yang sudah merespon baik dengan adanya sistem *e-filing* atau yang sudah pernah menggunakannya maka wajib pajak akan mempertahankan untuk tetap menggunakan sistem tersebut, (6) Variabel minat perilaku penggunaan *E-filing* berpengaruh positif signifikan terhadap variabel penggunaan sebenarnya *e-filing*. Hal tersebut mengartikan apabila wajib pajak berminat dalam menggunakan *e-filing* karena terdapat manfaat yang dapat membantu pekerjaannya maka penggunaan wajib pajak terhadap sistem tersebut juga sesuai kegunaannya.

Keterbatasan

Penelitian ini memiliki keterbatasan dan diharapkan dapat diperhatikan pada penelitian selanjutnya. Keterbatasan dalam penelitian ini yaitu penelitian ini hanya mengambil sampel sebanyak 68 responden karena keterbatasan kemampuan peneliti, sebaiknya jumlah responden yang akan diambil bisa lebih dari itu sehingga peneliti dapat menentukan jumlah sampel dengan taraf keyakinan 90% atau 95% (90% atau 95% hasil penelitian benar).

Saran

Berdasarkan simpulan dan keterbatasan di atas, terdapat beberapa saran yang dapat digunakan untuk penelitian selanjutnya antara lain: (1) Penelitian yang selanjutnya dapat mengembangkan model penelitian ini dengan menambahkan variabel yang terdapat pada *Theory of Planned Behavior* (TPB) sehingga dapat diharapkan mampu membuktikan lebih jauh mengenai pengaruh pada minat penggunaan *e-filing*, (2) Penelitian yang selanjutnya dapat menambahkan jumlah responden dengan cara memperluas cakupan wilayah responden dan menentukan waktu penyebaran kuesioner dengan tepat, (3) Penelitian yang selanjutnya diharapkan tidak hanya melakukan penelitian di Kantor Pelayanan Pajak, dapat melakukan penelitian di beberapa Kantor Dinas.

DAFTAR PUSTAKA

- Ajzen, I. and M. Fishbein. 1980. *Understanding Attitudes and Predicting Social Behavior*. Englewood Cliffs, New Jersey: Prentice Hall, 83-111.
- Ari, D. P. S. 2013. Pengaruh *Technology Acceptance Model* dan Pengembangannya Dalam Perilaku Menggunakan *Core Banking System*. *Jurnal Keuangan dan Perbankan* 17(2): 267-278.
- Azwar, S. 2013. *Sikap Manusia: Teori dan Pengukurannya*. Pustaka Pelajar. Yogyakarta.
- Davis, F. D. 1989. *Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology*. *MIS Quarterly*, 13(3): 319-340.
- Dewi, F. P. 2017. Implementasi Sistem *E-filing* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Penyampaian SPT Tahunan Pada KPP Pratama Surabaya Rungkut. *Skripsi*. Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA). Surabaya.
- Ghozali, I. 2011. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 19*. Edisi Kelima. Badan Penerbit Universitas Diponegoro. Semarang.
- _____. 2014. *Structural Equation Modeling Metode Alternatif Dengan Partial Least Square (PLS)*. Edisi 4. Badan Penerbit Universitas Diponegoro. Semarang
- Hanafizadeh, P., M. Behboudi, A. A. Koshksaray, dan M. J. S. Tabar. 2013. *Mobile Banking Adoption by Iranian Clients*. *Telematics and Informatics* 31, 62-78.
- Hartono, J. M. dan W. Abdillah. 2014. *Konsep Aplikasi PLS (partial least square) Untuk Penelitian Empiris*. Edisi Pertama. Cetakan Kedua. BPFE. Yogyakarta.
- Hestu. 2018. 10,59 Juta SPT Masuk 80 Persen Melalui E-Filing. <https://ekonomi.kompas.com>. Diakses tanggal 2 April 2018.
- Jimantoro, C. dan E. Tjondro. 2014. Analisis Niat Penggunaan E-Filing Di PT 'X' dan PT 'Y' Surabaya Dengan *Structural Equation Modeling*. 4(2): 1-8.
- Jogiyanto, H. 2007. *Sistem Informasi Keperilakuan*. Andi Offset. Yogyakarta.
- Kusumaningrum, F. 2017. Faktor-Faktor Potensial Untuk Meningkatkan Minat Penggunaan *E-filing* Bagi Wajib Pajak. *Simposium Nasional Akuntansi XX*: 1-17.
- Lie, I. dan A. Sadjiarto. 2013. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Perilaku Wajib Pajak Untuk Menggunakan *E-filing*. *Tax and Accounting review* 3(2): 1-15.
- Maryatin. 2017. Analisis Faktor-Faktor Penerimaan Teknologi MYOB Dengan Integrasi Trust dan *Theory of Planned Behavior* di SMK PGRI 1 Mejubo Kudus. *Thesis*. Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri. Kudus.

- Paramita, A. V. dan Mudjahidin. 2014. Analisis Kemanfaatan dan Kemudahan Penggunaan Aplikasi Manajemen Surat dengan Pendekatan *Technology Acceptance Model* pada PT. XYZ Surabaya. *Jurnal Teknik Pomits* 3(2): 216-221.
- Prasetya, D. B. 2016. Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Wajib Pajak Dalam Penggunaan *E-filing*. *Skripsi*. Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Perbanas. Surabaya.
- Rachmawati. 2018. Padahal Lebih Cepat, jumlah Pelaporan SPT Melalui *e-Filling* di Surabaya Masih Terbilang Rendah. <http://jatim.tribunnews.com>. Diakses tanggal 12 Maret 2018.
- Sadiyoko, A., C. Tesavrita, dan I. Suhandi. 2009. Penggunaan *Technology Acceptance Model* Sebagai Dasar Usulan Perbaikan Fasilitas pada Layanan Mobile Internet. *Simposium Nasional RAPI VIII*: 1-14.
- Sari, E. N. 2016. Analisis Faktor Dalam Menggunakan Layanan *e-bill* Dengan Pendekatan *Technology Acceptance Model* (TAM). *Skripsi*. Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA). Surabaya.
- Sasanti, I. Y. 2015. Analisis Penerimaan Layanan *E-filing* Dalam Pelaporan SPT Tahunan Menggunakan Pendekatan *Technology Acceptance Model* di KPP Pratama Surakarta. *Skripsi*. Universitas Kristen Satya Wacana. Salatiga.
- Susanto, A. R. 2013. Pengaruh Persepsi Kemudahan Dan Persepsi Kemanfaatan Terhadap Penggunaan *Youtube* Dengan Pendekatan TAM. *Jurnal Administrasi Bisnis* 3(1): 1-8.
- Widiyanesti, S dan M. R. Reynaldi. 2016. Analisis Minat Penggunaan Layanan *E-filing* Oleh Wajib Pajak Melalui Pendekatan *Technology Acceptance Model* (TAM) di KPP Pratama Purwakarta. *Jurnal Manajemen Indonesia* 16(1): 63-69.