



PERSEPSI KEMUDAHAN, KEBERMANFAATAN, SIKAP PENGGUNAAN, DAN MINAT PERILAKU PENGGUNAAN BILLING SYSTEM DI KPP PRATAMA DENPASAR TIMUR

Ni Luh Putu Nita Yulianti¹, Jacobus Rico Kuntag²
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Musamus, Indonesia
yuliantinita@unmus.ac.id¹, jacobusrico@unmus.ac.id²

Riwayat Artikel:

Received: 03-01-2023

Revised: 15-01-2023

Accepted: 20-01-2023

Keywords: Perceived Convenience, Usefulness, Attitudes to Use, Interest in Usage Behavior, and Billing System

Kata Kunci: Persepsi Kemudahan, Kebermanfaatan, Sikap Penggunaan, Minat Perilaku Penggunaan, dan Billing System.

Abstract

One of the ways made by the Government in order to increase taxpayer compliance in paying taxes is to create an online tax payment system, namely e-Billing. Acceptance of an information technology can be measured using the Technology Acceptance Model (TAM). The Technology Acceptance Model (TAM) is adapted from Theory of Reasoned Action introduced by Ajzen and Fishbein (1980) and proposed by Davis (1989). The purpose of this study was to test and analyze the influence of perceptions of convenience, usefulness, attitudes to use, and behavioral intentions to use the billing system at KPP Pratama East Denpasar. Data collection techniques used a questionnaire. The research population is 120 taxpayers who use the billing system at KPP Pratama East Denpasar. The collected data were analyzed using AMOS SEM. The results of the study found that 1) Perceived Convenience had a positive and significant effect on Perceived Usefulness, the higher the Perceived Convenience, the higher the Perceived Usefulness of the billing system at KPP Pratama Denpasar Timur. 2) Perceived Convenience has a positive and significant effect on Attitudes of Use, so the higher the Perceived Convenience, the higher the Attitude to Use the billing system at KPP Pratama East Denpasar. 3) Perceived Usefulness has a positive and significant effect on Attitudes of Use, the higher the Perceived Usefulness, the higher the Attitude to Use the billing system at KPP Pratama East Denpasar. 4) Perceived usefulness has a positive and significant effect on interest in usage behavior, the higher the perceived usefulness, the higher the interest in the behavior of the billing system at KPP Pratama Denpasar Timur. 5) Attitude of Use has a positive and significant effect on Interest in Usage Behavior, the higher the Attitude of Use, the higher the Interest in the Behavior of Using the billing system at KPP Pratama Denpasar Timur

Abstrak

Salah satu cara yang dibuat oleh Pemerintah dalam rangka meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam pembayaran pajaknya adalah dengan membuat sistem pembayaran pajak online yaitu e-Billing. Penerimaan sebuah teknologi informasi dapat diukur

dengan menggunakan Technology Acceptance Model (TAM). Technology Acceptance Model (TAM) diadaptasi dari Theory of Reasoned Action yang diperkenalkan oleh Ajzen dan Fishbein (1980) dan diusulkan oleh Davis (1989). Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menguji dan menganalisis pengaruh persepsi kemudahan, kebermanfaatan, sikap penggunaan, dan minat perilaku penggunaan billing system di KPP Pratama Denpasar Timur Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner. Populasi penelitian adalah sebanyak 120 Wajib Pajak yang menggunakan billing system di KPP Pratama Denpasar Timur. Data yang terkumpul dianalisis dengan menggunakan SEM AMOS. Hasil penelitian menemukan bahwa 1) Persepsi Kemudahan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Persepsi Kebermanfaatan, maka semakin tinggi Persepsi Kemudahan maka semakin tinggi Persepsi Kebermanfaatan billing system di KPP Pratama Denpasar Timur. 2) Persepsi Kemudahan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Sikap Penggunaan, maka semakin tinggi Persepsi Kemudahan maka semakin tinggi Sikap Penggunaan billing system di KPP Pratama Denpasar Timur. 3) Persepsi Kebermanfaatan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Sikap Penggunaan, semakin tinggi Persepsi Kebermanfaatan maka semakin tinggi Sikap Penggunaan billing system di KPP Pratama Denpasar Timur. 4) Persepsi Kebermanfaatan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Minat Perilaku Penggunaan, semakin tinggi Persepsi Kebermanfaatan maka semakin tinggi pula Minat perilaku billing system di KPP Pratama Denpasar Timur. 5) Sikap Penggunaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Minat Perilaku Penggunaan, maka semakin tinggi Sikap Penggunaan maka semakin tinggi Minat Perilaku Penggunaan billing system di KPP Pratama Denpasar Timur.

Corresponding Author: Ni Luh Putu Nita Yulianti
E-mail: yuliantinita@unmus.ac.id



PENDAHULUAN

Penerimaan pajak memberikan pengaruh yang sangat besar terhadap keuangan Negara, karena pajak merupakan suatu sumber pendapatan Negara yang terbesar (Laihad, 2013). Konsep reformasi perpajakan pada prinsipnya adalah merupakan perubahan pada sistem administrasi perpajakan yang dapat mengubah pola pikir dan perilaku aparat serta tata nilai organisasi sehingga dapat menjadikan Direktorat Jendral Pajak (DJP) menjadi suatu institusi profesional dengan citra yang baik di masyarakat dalam Citra Dwi (2013). Contoh nyata dari kemudahan sistem yang digulirkan pemerintah saat ini adalah wajib pajak dapat mendaftarkan diri secara *online* dengan menggunakan *e-Registration*, wajib pajak juga dapat mengisi SPT dengan memanfaatkan media komputer secara *e-SPT*, melaporkan SPT secara *online* melalui *e-Filling*. Salah satu cara yang dibuat oleh Pemerintah dalam rangka meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam pembayaran pajaknya adalah dengan membuat sistem pembayaran pajak *online* yaitu *e-Billing*.

Sistem pembayaran pajak secara elektronik (*Billing System*) adalah serangkaian proses yang meliputi kegiatan pendaftaran peserta billing, pembuatan kode billing, pembayaran berdasarkan kode billing dan rekonsiliasi billing dalam sistem Modul Penerimaan Negara (MPN). Seluruh Kantor Pelayanan Pajak (KPP) di Indonesia turut serta dalam pelaksanaan uji coba penerapan *billing system* sejak 12 April 2013. Direktur Penyuluhan Pelayanan dan Hubungan Masyarakat Direktorat Jenderal Pajak Mekar Satria Utama mengatakan, untuk mengakomodasi peralihan cara pembayaran pajak dari sistem manual ke sistem daring melalui *e-Billing*, maka bank BUMN yaitu Bank Mandiri, Bank Negara Indonesia, Bank Rakyat Indonesia, dan Bank Tabungan Negara serta PT Pos Indonesia masih terus melayani pembayaran pajak secara manual hanya sampai tanggal 30 Juni 2016. *Technology Acceptance Model* (TAM) diadaptasi dari *Theory of Reasoned Action* yang diperkenalkan oleh Ajzen dan Fishbein (1980) dan diusulkan oleh Davis (1989). *Technology Acceptance Model* mengasumsikan bahwa penerimaan seseorang atas teknologi informasi dipengaruhi oleh dua variabel utama yaitu *Perceived Ease of Use* (Persepsi Kemudahan Penggunaan) dan *Perceived Usefulness* (Persepsi Kebermanfaatan). *Attitude Toward Using* dalam TAM dikonsepsikan sebagai sikap terhadap penggunaan sistem yang berbentuk penerimaan atau penolakan sebagai dampak bila seseorang menggunakan suatu teknologi dalam pekerjaannya. *Behavioral Intention to Use* adalah kecenderungan perilaku untuk tetap menggunakan suatu teknologi. Dengan adanya ketentuan bahwa Direktorat Jenderal Pajak masih memperbolehkan Wajib Pajak membayar pajaknya dengan menggunakan SSP (Surat Setoran Pajak) maka peneliti merasa terdorong untuk melakukan penelitian yang bertujuan untuk mengetahui bagaimana respon Wajib Pajak dengan *persepsi kemudahan, kebermanfaatan, sikap penggunaan dan minat perilaku billing system* di KPP Pratama Denpasar Timur. Sehingga peneliti tertarik mengangkat penelitian yang berjudul “Persepsi Kemudahan, Kebermanfaatan, Sikap Penggunaan, dan Minat Perilaku Penggunaan *Billing System* Di KPP Pratama Denpasar Timur”. Maka dari itu dapat diperoleh perumusan masalah yaitu:

1. Apakah persepsi kemudahan berpengaruh terhadap persepsi kebermanfaatan *billing system* di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Timur?
2. Apakah persepsi kemudahan berpengaruh terhadap sikap penggunaan *billing system* di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Timur?
3. Apakah persepsi kebermanfaatan berpengaruh terhadap sikap penggunaan *billing system* di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Timur?
4. Apakah persepsi kebermanfaatan berpengaruh terhadap minat perilaku penggunaan *billing system* di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Timur?
5. Apakah sikap penggunaan berpengaruh terhadap minat perilaku penggunaan *billing system* di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Timur?

Sesuai dari perumusan permasalahan yang diajukan, maka tujuan dari dilakukannya penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui persepsi kemudahan berpengaruh terhadap persepsi kebermanfaatan *billing system* di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Timur.
2. Untuk mengetahui persepsi kemudahan berpengaruh terhadap sikap penggunaan *billing system* di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Timur.

3. Untuk mengetahui persepsi kebermanfaatan berpengaruh terhadap sikap penggunaan *billing system* di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Timur.
4. Untuk mengetahui persepsi kebermanfaatan berpengaruh terhadap minat perilaku penggunaan *billing system* di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Timur.

Untuk mengetahui sikap penggunaan berpengaruh terhadap minat perilaku penggunaan *billing system* di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Timur

METODE PENELITIAN

Lokasi penelitian ini dilakukan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Timur. Dalam penelitian ini populasinya adalah seluruh Wajib Pajak yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Timur yaitu sebesar 104.247 Wajib Pajak. Teknik pengambilan sampel menggunakan teknik sampling purposive dan teknik sampling insidental. Kriteria dalam purposive sampling yang dimaksud, yaitu: Responden merupakan wajib pajak Di KPP Pratama Denpasar Timur yang dikukuhkan sebagai Pengusaha Kena Pajak dan Wajib Pajak yang menggunakan *billing system* dalam pembayaran pajaknya yang terdaftar Di KPP Pratama Denpasar Timur. Kriteria sampling insidental yang dimaksud adalah peneliti akan bertemu dengan Wajib Pajak yang datang di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Timur secara kebetulan dan dipandang cocok sebagai sumber data. Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang efisien bila peneliti tahu dengan pasti variabel yang akan diukur dan tahu apa yang bisa diharapkan responden (Sugiyono, 2014: 142). Pengukuran variabel menggunakan teknik pengukuran skala likert dengan pola sebagai berikut: (STS) Sangat Tidak Setuju, (TS) Tidak Setuju, (R) Ragu-ragu, (S) Setuju dan (SS) Sangat Setuju. Teknis analisa data untuk menganalisis data digunakan SEM (*Structural Equation Modelling*) yang menggunakan program AMOS

HASIL DAN PEMBAHASAN

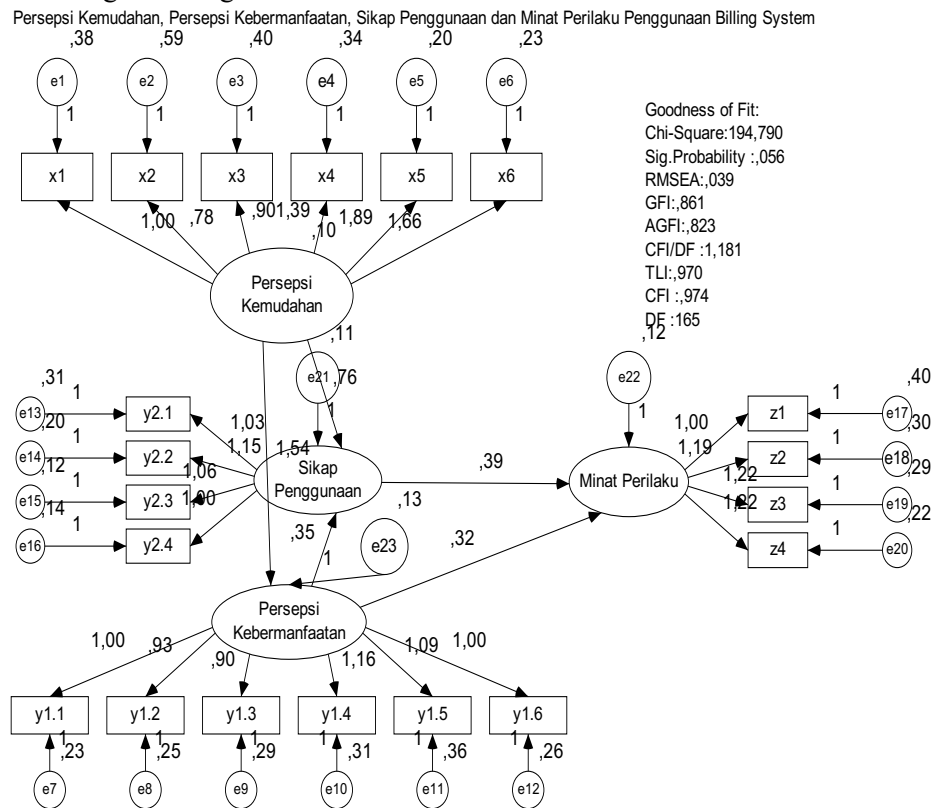
a. Hasil Pengujian Analisis Faktor Confirmatori (CFA)

Evaluasi terhadap normalitas data digunakan untuk mengetahui apakah data yang diperoleh dan dikumpulkan berdistribusi normal. Untuk evaluasi normalitas dilakukan uji skewness dan uji kurtosis. Apabila nilai kritis (c.r) untuk skewness berada diatas $\pm 3,00$ maka data tersebut memiliki penyebaran yang menceng/condong, sedangkan data yang memiliki penyebaran yang runcing bila nilai kritis (c.r) untuk kurtosis berada di atas $> 3,00$ (Ferdinand, 2006 dalam buku Adi Rasmen, 2008). Berdasarkan hasil penelitian pada lampiran 4 dijelaskan bahwa tidak ada indikator variabel persepsi kemudahan, variabel persepsi kebermanfaatan, sikap penggunaan, dan minat perilaku yang memiliki c.r untuk skewness diatas $\pm 3,00$. Ini berarti sebaran data untuk semua indikator adalah normal ditinjau dari kemencengan. Dilihat dari kurtosis (keruncingan), tidak ada indikator yang memiliki nilai c.r $> 3,00$. Ini berarti, bila dilihat dari kurtosis (keruncingan) dapat dikatakan bahwa penyebaran data untuk semua indikator adalah menyebar normal (tidak runcing). Dengan demikian ditinjau dari

normalitas data, dapat dinyatakan data untuk keenam indikator persepsi kemudahan, keenam indikator persepsi kebermanfaatan, keempat indikator sikap penggunaan, dan keempat indikator minat perilaku penggunaan adalah menyebar normal.

Berdasarkan hasil analisis faktor konfirmatori terhadap indikator variabel persepsi kemudahan, kebermanfaatan, sikap penggunaan, dan minat perilaku billing system baik dalam bentuk gambar maupun dalam bentuk tabel di atas maka dapat diketahui bahwa Standardized Regression Weight (λ) untuk semua indikator persepsi kemudahan, kebermanfaatan, sikap penggunaan dan minat perilaku penggunaan lebih besar dari 0,5 serta koefisien C.R. lebih besar dari 2,00 dan nilai probabilitas ke 6 indikator persepsi kemudahan lebih kecil dari 0,05. Dengan demikian dapat dikatakan ditinjau dari CFA, bahwa ke 20 indikator adalah kuat untuk mendefinisikan variabel laten kemudahan, kebermanfaatan, sikap penggunaan, dan minat perilaku penggunaan. Untuk ke 20 indikator tersebut dapat diikut sertakan pada analisis lebih lanjut. Berdasarkan hasil goodness of fit dijelaskan bahwa Chi-square, Relative Chi-square, Probability, RMSEA, TLI, CFI, GFI dan AGFI sudah memenuhi cut of value dengan demikian, dapat dikatakan bahwa model di atas sudah baik karena sudah memenuhi kriteria yang disyaratkan.

b. Analisis Pengaruh dengan SEM



Gambar 1 Full Model Hubungan Variabel Persepsi Kemudahan, Persepsi Kebermanfaatan, Sikap Penggunaan dan Minat Perilaku Penggunaan Billing System

Sumber: Data primer yang diolah, (2016)

c. Analisis Pengujian Model Pengukuran dengan Parameter Lamda (λ_i)

Semua indikator memiliki nilai kritis $C.R > 1,96$ dan memiliki probabilitas lebih kecil dari 0,05 (***)). Dengan demikian dapat dikatakan bahwa semua indikator adalah valid membentuk variabel laten. Berdasarkan gambar di atas dapat dilakukan analisis Goodness of fit, analisis model structural, untuk Persepsi Kemudahan, Persepsi Kebermanfaatan, Sikap Penggunaan dan Minat Perilaku Penggunaan Billing System.

d. Analisis Goodness of fit

Berdasarkan kriteria uji, Chi-square (χ^2), Relatif Chi-square (χ^2/df), RMSEA, GFI, AGFI, TLI, dan CFI di atas dan nilai Goodness of fit hasil pengolahan Amos for windows versi 16.0 sebagaimana ditampilkan pada gambar di atas, maka dapat dibuat tabel 8 berikut:

Tabel 1 Evaluasi Goodness of fit

<i>Goodness of fit Index</i>	<i>Cut-of Value</i>	<i>Hasil Model</i>	<i>Keterangan</i>
Chi-square (X^2)	197,06	194,790	Baik
Relative Chi-square (X^2/df)	$\leq 3,00$	1,181	Baik
<i>Probability</i>	$> 0,05$	0,056	Baik
RMSEA	$\leq 0,08$	0,039	Baik
GFI	$\geq 0,90$	0,861	Marginal
AGFI	$\geq 0,90$	0,823	Marginal
TLI	$\geq 0,95$	0,970	Baik
CFI	$> 0,95$	0,974	Baik

Sumber: Ferdinand (2006) dan data primer yang diolah, (2016)

Dilihat dari perbandingan nilai cut-of-value dan Goodness of fit hasil model pada tabel 9 di atas, maka dapat diketahui bahwa terdapat 6 model yang sudah memenuhi kriteria yaitu Chi-square, Relative Chi-square, Probability, RMSEA, TLI dan CFI. Sedangkan terdapat 2 model yang marginal yaitu GFI dan AGFI. Dengan demikian, menurut Ferdinand (2006) dapat dikatakan bahwa model di atas sudah baik karena sebagian besar telah memenuhi kriteria yang disyaratkan.

e. Analisis Model Persamaan Struktural

Tabel 2 Regression Weight Persepsi Kemudahan, Persepsi Kebermanfaatan, Sikap Penggunaan dan Minat Perilaku Penggunaan Billing System

			Estimate	S.E.	C.R.	P	Label
Persepsi_Kebermanfaatan	<---	Persepsi_Kemudahan	,804	,342	4,498	***	par_17
Sikap_Penggunaan	<---	Persepsi_Kemudahan	,447	,309	2,461	,014	par_19
Sikap_Penggunaan	<---	Persepsi_Kebermanfaatan	,398	,145	2,442	,015	par_20
Minat Perilaku	<---	Sikap_Penggunaan	,407	,144	2,686	,007	par_18
Minat Perilaku	<---	Persepsi_Kebermanfaatan	,380	,129	2,489	,013	par_21

Sumber: Data primer yang diolah, (2016)

Berdasarkan hasil analisa pada tabel diatas, maka dapat dijelaskan bahwa:

1. Terdapat pengaruh langsung (direct effects) variabel persepsi kemudahan terhadap persepsi kebermanfaatan, dimana pengaruh tersebut memiliki standardized estimate (regression weight) sebesar 0,804, dengan CR (Critical ratio = identik dengan nilai t-hitung) sebesar 4,498 > 2,000, serta probability sebesar 0,005 < 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa pengaruh variabel persepsi kemudahan terhadap persepsi kebermanfaatan adalah positif dan signifikan.
 2. Terdapat pengaruh langsung (direct effects) variabel persepsi kemudahan terhadap sikap penggunaan, dimana pengaruh tersebut memiliki standardized estimate (regression weight) sebesar 0,447, dengan CR (Critical ratio = identik dengan nilai t-hitung) sebesar 2,461 > 2,000 serta Probability sebesar 0,014 < 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa pengaruh variabel persepsi kemudahan terhadap sikap penggunaan adalah positif dan signifikan.
 3. Terdapat pengaruh langsung (direct effects) variabel persepsi kebermanfaatan terhadap sikap penggunaan, dimana pengaruh tersebut memiliki standardized estimate (regression weight) sebesar 0,398, dengan CR (Critical ratio = identik dengan nilai t-hitung) sebesar 2,442 > 2,000 serta probability sebesar 0,015 < 0,05 menunjukkan bahwa pengaruh variabel persepsi kebermanfaatan terhadap sikap penggunaan adalah positif dan signifikan.
 4. Terdapat pengaruh langsung (direct effects) variabel persepsi kebermanfaatan terhadap minat perilaku, dimana pengaruh tersebut memiliki standardized estimate (regression weight) sebesar 0,380, dengan CR (Critical ratio = identik dengan nilai t-hitung) sebesar 2,489 > 2,000 serta probability sebesar 0,013 < 0,05 menunjukkan bahwa pengaruh variabel persepsi kebermanfaatan terhadap minat perilaku adalah positif dan signifikan.
 5. Terdapat pengaruh langsung (direct effects) variabel sikap penggunaan terhadap minat perilaku, dimana pengaruh tersebut memiliki standardized estimate (regression weight) sebesar 0,407, dengan CR (Critical ratio = identik dengan nilai t-hitung) sebesar 2,686 > 2000 serta probability sebesar 0,007 < 0,05 menunjukkan bahwa pengaruh variabel sikap penggunaan terhadap minat perilaku adalah positif dan signifikan.
- f. Analisis Model Pengukuran dengan Determinasi

Analisis model pengukuran dengan determinasi digunakan untuk mengetahui besarnya sumbangan pengaruh variabel Persepsi Kemudahan, Persepsi Kebermanfaatan, Sikap Penggunaan dan Minat Perilaku Penggunaan Billing System. Untuk itu, digunakan Square Multiple Correlation pada tabel 3 berikut:

	Estimate
Persepsi Kebermanfaatan	,647
Sikap Penggunaan	,643
Minat Perilaku	,543

Sumber: Data primer yang diolah, (2016)

Berdasarkan hasil tabel di atas, Square Multiple Correlation untuk persepsi kebermanfaatan sebesar 0,647, untuk sikap penggunaan sebesar 0,643 dan untuk minat perilaku sebesar 0,543. Menurut Ferdinand (2006) nilai Square Multiple Correlation

identik dengan R² pada SPSS. Besarnya koefisien Determinasi (D) adalah nilai Square Multiple Correlation x 100%. Determinasi untuk variabel persepsi kebermanfaatan = 0,647 x 100% = 64,7%. Dengan demikian dapat dinyatakan bahwa persepsi kebermanfaatan dipengaruhi oleh persepsi kemudahan sebesar 64,7%. Sedangkan sisanya, sebesar 35,3% (100%-64,7%) perubahan persepsi kebermanfaatan dipengaruhi oleh faktor diluar persepsi kemudahan. Determinasi variabel sikap penggunaan sebesar 0,643 = 0,643 x 100% = 64,3%. Dengan demikian dapat dinyatakan bahwa sikap penggunaan dipengaruhi oleh persepsi kemudahan dan persepsi kebermanfaatan sebesar 64,3%. Sedangkan sisanya, sebesar 35,7% (100%-64,3%) perubahan sikap penggunaan dipengaruhi oleh faktor diluar persepsi kemudahan dan persepsi kebermanfaatan. Sedangkan untuk variabel minat perilaku = 0,543 x 100% = 54,3%. Dengan demikian dapat dinyatakan bahwa perubahan minat perilaku dipengaruhi oleh persepsi kebermanfaatan dan sikap penggunaan sebesar 54,3%. Sedangkan sisanya, sebesar 45,7% (100%-54,3%) perubahan minat perilaku dipengaruhi oleh faktor diluar persepsi kebermanfaatan dan sikap penggunaan.

PEMBAHASAN

1. Pengaruh Persepsi Kemudahan Terhadap Persepsi Kebermanfaatan

Berdasarkan hasil analisis melalui model persamaan struktural terbukti bahwa persepsi kemudahan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap persepsi kebermanfaatan. Dengan demikian hipotesis pada penelitian ini yang menyatakan semakin tinggi persepsi kemudahan, maka semakin tinggi persepsi kebermanfaatan billing system di KPP Pratama Denpasar Timur, dapat diterima kebenarannya. Persepsi kemudahan didefinisikan sebagai suatu tingkatan dimana pengguna suatu sistem informasi meyakini bahwa penggunaan teknologi informasi merupakan suatu hal yang mudah, dan tidak membutuhkan suatu usaha tertentu untuk memahaminya (Davis: 1989). Sedangkan persepsi kebermanfaatan didefinisikan sebagai suatu derajat kepercayaan seseorang pengguna bahwa dengan menggunakan suatu sistem informasi tertentu maka hal tersebut akan membantu pekerjaannya. Hasil penelitian ini sesuai dengan hasil penelitian yang telah dilakukan oleh Penelitian yang dilakukan oleh (Agus Andrian dkk, 2014) menyatakan bahwa hasil pengujian analisis path menunjukkan secara parsial variabel Persepsi Kemudahan mempunyai pengaruh signifikan terhadap Persepsi Kebermanfaatan billing system. Penelitian lain dilakukan oleh (Rakhmad, 2013) yang menyatakan bahwa Persepsi Kemudahan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Persepsi Kebermanfaatan.

2. Pengaruh Persepsi Kemudahan Terhadap Sikap Penggunaan

Berdasarkan hasil analisis melalui model persamaan struktural terbukti bahwa persepsi kemudahan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap sikap penggunaan. Dengan demikian hipotesis pada penelitian ini yang menyatakan semakin tinggi persepsi kebermanfaatan, maka semakin tinggi sikap penggunaan billing system di KPP Pratama Denpasar Timur dapat diterima kebenarannya. Persepsi tentang kemudahan penggunaan sebuah teknologi didefinisikan sebagai suatu ukuran dimana seseorang percaya bahwa, komputer dapat dengan mudah dipahami dan digunakan. Jika seseorang

merasa percaya bahwa sistem tersebut berguna maka dia akan bereaksi positif terhadap sistem tersebut dan akan menggunakannya. Sebaliknya, jika seseorang merasa percaya bahwa sistem informasi kurang berguna maka pengguna tidak akan menggunakannya. Jika suatu kemudahan telah dirasakan oleh pengguna dalam menggunakan sistem informasi akan membawa banyak manfaat bagi pengguna. Hasil penelitian ini sesuai dengan hasil penelitian yang telah dilakukan oleh (Medyawati et al, 2011) dalam hasil penelitiannya menemukan bahwa persepsi kemudahan berhubungan positif dan signifikan dengan sikap penggunaan. Hasil penelitian (Aditya Arie, 2015) menemukan bahwa analisis jalur adalah positif dan signifikan. Dengan demikian variabel persepsi kemudahan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap sikap penggunaan.

3. Pengaruh Persepsi Kebermanfaatan Terhadap Sikap Penggunaan

Berdasarkan hasil analisis melalui model persamaan struktural terbukti bahwa persepsi kebermanfaatan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap sikap penggunaan. Dengan demikian hipotesis pada penelitian ini yang menyatakan semakin tinggi persepsi kebermanfaatan, maka semakin tinggi sikap penggunaan billing system di KPP Pratama Denpasar Timur dapat diterima kebenarannya. Hasil penelitian ini sesuai dengan hasil penelitian yang telah dilakukan oleh (Adamson dan Shine, 2003) dalam Irmadhani dan (Mahendra Adi Nugroho, 2011) mendefinisikan persepsi kebermanfaatan sebagai konstruk kepercayaan seseorang bahwa penggunaan sebuah teknologi tertentu akan mampu meningkatkan kinerja mereka. Meskipun usaha menurut setiap orang berbeda-beda tetapi pada umumnya untuk menghindari penolakan dari pengguna sistem atas sistem yang dikembangkan, maka sistem harus mudah diaplikasikan oleh pengguna tanpa mengeluarkan usaha yang dianggap memberatkan, dengan begitu pengguna akan mau menggunakan sistem tersebut. Hasil penelitian (Aditya Arie, 2015) menemukan bahwa analisis jalur adalah signifikan. Dengan demikian variabel persepsi kebermanfaatan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap sikap penggunaan. Dan didukung juga oleh hasil penelitian (Widyarini, 2005) menemukan bahwa persepsi kebermanfaatan berpengaruh positif dan signifikan terhadap sikap penggunaan.

4. Pengaruh Persepsi Kebermanfaatan Terhadap Minat Perilaku

Berdasarkan hasil analisis melalui model persamaan struktural terbukti bahwa persepsi kebermanfaatan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap minat perilaku. Dengan demikian hipotesis pada penelitian ini yang menyatakan semakin tinggi persepsi kebermanfaatan, maka semakin tinggi minat perilaku penggunaan billing system di KPP Pratama Denpasar Timur dapat diterima kebenarannya. Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian yang telah dilakukan oleh Hasil penelitian (Citra Dwi, 2013) menemukan bahwa persepsi kebermanfaatan berpengaruh positif terhadap minat perilaku billing system. Penelitian tersebut juga didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Agus Andrian dkk. (2014) berdasarkan analisis menunjukkan bahwa variabel persepsi kebermanfaatan mempunyai pengaruh signifikan terhadap minat perilaku billing system. Variabel persepsi kebermanfaatan mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap variabel minat perilaku penggunaan.

5. Pengaruh Sikap Penggunaan Terhadap Minat Perilaku Penggunaan

Berdasarkan hasil analisis melalui model persamaan struktural terbukti bahwa

sikap penggunaan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap minat perilaku. Dengan demikian hipotesis pada penelitian ini yang menyatakan semakin tinggi sikap penggunaan, maka semakin tinggi minat perilaku penggunaan billing system di KPP Pratama Denpasar Timur dapat diterima kebenarannya. Pembentukan sikap akan mempengaruhi intensi perilaku konsumen atau dalam penelitian ini adalah Wajib Pajak dalam mengadopsi atau menggunakan billing system. Sikap dalam hal ini akan mempengaruhi perilaku yang khusus dalam memanfaatkan teknologi informasi yang ditunjukkan dengan intensi perilaku. Menurut Wibowo (2010), minat penggunaan berulang adalah kecenderungan perilaku untuk tetap menggunakan suatu teknologi. Hasil penelitian ini sesuai dengan hasil penelitian yang telah dilakukan oleh hasil penelitian (Feronica Mayasaru, dkk, 2011) menunjukkan bahwa sikap penggunaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat penggunaan berulang sistem informasi. Dan didukung juga oleh penelitian yang dilakukan (Sulistyarini, 2013) menemukan bahwa Sikap Penggunaan (Attitude Toward Using) perilaku berpengaruh positif dan signifikan terhadap Niat Perilaku (Behavioral Intention to Use).

KESIMPULAN

Persepsi kemudahan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap persepsi kebermanfaatan. Dengan demikian penelitian ini yang menyatakan semakin tinggi persepsi kemudahan, maka semakin tinggi persepsi kebermanfaatan *billing system* di KPP Pratama Denpasar Timur.

Persepsi kemudahan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap sikap penggunaan. Dengan demikian penelitian ini yang menyatakan semakin tinggi persepsi kemudahan, maka semakin tinggi sikap penggunaan Wajib Pajak yang akan menggunakan *billing system* di KPP Pratama Denpasar Timur.

Persepsi kebermanfaatan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap sikap penggunaan. Dengan demikian penelitian ini yang menyatakan semakin tinggi persepsi kebermanfaatan, maka semakin tinggi sikap penggunaan Wajib Pajak yang akan menggunakan *billing system* di KPP Pratama Denpasar Timur

Persepsi kebermanfaatan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap minat perilaku penggunaan. Dengan demikian hipotesis pada penelitian ini yang menyatakan semakin tinggi persepsi kebermanfaatan, maka semakin tinggi pula minat perilaku penggunaan Wajib Pajak yang akan berminat menggunakan *billing system* di KPP Pratama Denpasar Timur.

Sikap penggunaan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap minat perilaku penggunaan. Dengan demikian penelitian ini yang menyatakan semakin tinggi sikap penggunaan, maka semakin tinggi pula minat perilaku Wajib Pajak yang akan berminat menggunakan *billing system* di KPP Pratama Denpasar Timur

DAFTAR PUSTAKA

- Adamson, I., & Shine, J. 2003, *Extending the New Thecnology Acceptance Model to Measure the end User Information Systems Statisfaction in a Mandatory Environment: A Bank' Treasury. Thecnology Analysis & Strategic Management*. Vol. 15 No. 4: pp 441-455.
- Aditya, Arie Hanggono Dkk. 2015, Analisis Atas Praktek TAM (Thechnology Acceptance Model) Dalam Mendukung Bisnis Online Dengan Memanfaatkan Jejaring Sosial Instagram Jurnal Administrasi Bisnis (JAB). Vol. 26.
- Agus Andrian, Dkk 2014, Analisis Pengaruh Persepsi Kegunaan, Persepsi Kemudahan dan Sikap Penggunaan Terhadap Minat Perilaku Penggunaan Billing System (Studi Pada Wajib Pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Utara. Universitas Brawijaya, Malang
- Anastasia Diana dan Lilis Setiawati, 2014, Perpajakan Teori dan Peraturan Terkini, Penerbit ANDI: Yogyakarta.
- Citra Dwi Estry, 2013, Presepsi Wajib Pajak Terhadap Penerapan Billing System (Studi Kasus Pada PT Metalindo Guna Teknik Industri), Universitas Kristen Satya Wacana, Salatiga.
- Davis, F.D. 1989, *Perceived Usefullness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Thecnology*. MIS Quarterly. Vol. 13 No.5: pp 319-339.
- Ferdinand, Augusty, 2006, *Structural Equation Modeling* dalam Penelitian Manajemen Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ferdinand, Augusty. 2007, Metode Penelitian Manajemen, Edisi 2, Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang
- Hair, J.T., Anderson, R.E., Tatham, R.L. and black, W.C (1992), *Multyvariate Data Anlysis With Readings, 3d ed., Macmillan, New York, NY*.
- Irmadhani, dan Mahendra Adhi Nugroho, 2010, Pengaruh Persepsi Kebermanfaatan, Persepsi Kemudahan Penggunaan dan *Computer Self Efficacy*, Terhadap Penggunaan Online Banking Pada Mahasiswa S1 Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta.
- Ivna, 2012, Sosialisasi Pelaksanaan Uji Coba Billing System di Kanwil Wajib Pajak Besar. (Online) tersedia: <http://tentangpajak.com/?p=47>.
- Kusuma, dan Dwi Susilowati, 2007, Determinan Pengadopsian Layanan Internet Banking: Perspektif Konsumen Perbankan Daerah Istimewa Yogyakarta, *Jurnal Akuntansi dan Auditing Indonesia*, Desember, Vol. 11, No. 2, pp. 125-139
- Laihad, R.C. 2013, Pengaruh Perilaku Wajib Pajak Terhadap Penggunaan e-Filling Wajib Pajak di Kota Manado. EMBA, 44-51.
- Malhotra, Naresh K. 2005. Riset Pemasaran, Pendekatan Terapan, (Soleh Rusyadi Maryam). Jilid 1. Edisi Keempat. Jakarta: Indeks
- Mardiasmo, 2011, *Perpajakan Edisi Revisi*, Penerbit ANDI: Yogyakarta.
- Martono, N. 2012, Tentang Penunjukkan Kantor Pelayanan Pajak dan Wajib Pajak Dalam Rangka Uji Coba Penerapan Sistem Pembayaran Pajak Secara Elektronik (Billing System) Dalam Sistem Modul Penerimaan Negara. Keputusan Direktur Jendral Pajak Nomor KEP-108/PJ/2012. Jakarta.
- Medyawati, Henny., Marieta Christyanti., dan Muhammad Yunanto, 2011, *E-Banking Adoption Analysis Using Technology Acceptance Model (TAM): Empirical Study of Bank Customers in Bekasi City, International Conference on Innovation, Management, and Service*, Vol. 14, pp. 91-95
- Nita Rysaka, Dkk, 2014, Penerapan Sistem Elektronik Dalam Pelayanan Perpajakan (Studi Kasus Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Utara) Jurusan Administrasi Publik (JAP), Vol. 2. No. 3, Hal, 420-425
- Priyanka Surendran, 2012, *Thecnology Acceptance Model: A Survey of Literature*.

- International Journal of Bussines and Social Research (IJBSR)*, Volume -2, No -4
- Rara, Ayu. 2013, Aplikasi Model TAM Terhadap Pengguna Layanan Internet Banking Di Kota Denpasar. Universitas Udayana
- Rakhmad, S. Andyka, 2013, Pengaruh Persepsi Kemudahan dan Persesi Kemanfaatan Terhadap Penggunaan Youtube dengan Pendekatan TAM. Malang: Program Sarjana Ilmu Administrasi
- Rasmen Adi, Nyoman. 2008, Mudah dan Cepat Mengoperasikan Amos 16.0, Penerbit Universitas Pendidikan Nasional: Denpasar.
- Sarwono, Jonathan 2013, "Pengertian Dasar Structural Equation Modeling (SEM)", Makalah, Universitas Kristen Krida Wacana, Jakarta.
- Siti Tuti Muntianah, Dkk. 2012, Pengaruh Minat Perilaku Terhadap Actual Use Teknologi Informasi Dengan Penekatan Thechnology Acceptance Model (TAM). Profit Vol. 6 No.1.
- Sugiyono, 2014, Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif dan R&D, Bandung: Alfabeta
- Surat Edaran Nomor SE-102/PJ/2011, Tentang Petunjuk Pelaksanaan Uji Coba Penerapan Sistem Pembayaran Pajak Secara Elektronik (Billing System) Dalam Sistem Modul Penerimaan Negara. Jakarta.
- Vankatesh, V. Morris et al. 2003, *User Acceptance of Information Thecnology: Toward a Unified View. MIS Quartely*. Vol. 27 No.3: Hal 425-478.
- Wibowo, Arief, 2006, *Kajian tentang Perilaku Pengguna Sistem Informasi dengan Pendekatan Thecnology Acceptance Model (TAM)*. (Online). tersedia: <http://peneliti.budiluhur.ac.id/wpcontent/uploads/2008/> (20 Januari 2013).
- Widyarini, Lydia Arie, 2005, Analisis Niat Perilaku Menggunakan Internet Banking Di Kalangan Pengguna Internet di Surabaya, *Jurnal Widya Manajemen dan Akuntansi*, April, Vol. 5, No. 1, pp. 101-123
- Wiyono, Adrianto Sugiarto (2008), Evaluasi Penerimaan Pajak Wajib Pajak Terhadap Penggunaan e-Filling sebagai sarana Pelaporan Pajak secara online dan Realtime. *Jurnal Riset akuntansi Indonesia*. Vol. 11, No. 2, pp. 117-132.
- Yahyapour, Nima. 2008. *Determining Factors Affecting Intention to Adopt Banking Recommender System, Case of Iran, Thesis, Lulea University of Technology Division of Industrial Marketing and E-commerce*.