

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Penelitian

Berdasarkan jumlah wajib pajak orang pribadi di kota Bontang yang mencapai 69.743 jiwa, sampel penelitian ini membutuhkan 100 responden dengan menggunakan rumus:

$$n = \frac{69743}{1+69743(10\%)^2}$$

$$n = 100$$

Peneliti memulai dengan 113 kuesioner sebagai sampel awal, namun ditemukan bahwa 5 responden tidak memenuhi kriteria sampel yang ditetapkan. Untuk mencapai ukuran sampel yang diinginkan sebanyak 100, peneliti kemudian mengurangi 8 kuesioner.

Berikut ini disajikan dan dijelaskan gambaran umum responden berdasarkan jenis kelamin, usia, dan pekerjaan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Bontang.

Tabel 4.1 Gambaran Umum Responden

	Total	Presentase
Gender		
1. Laki - laki	50	50,00%
2. Perempuan	50	50,00%
	100	100,00%
Usia		
1. <20	0	0,00%
2. 20 - 25 Tahun	27	27,00%
3. 25 - 30 Tahun	39	39,00%
4. 30- 40 Tahun	12	12,00%
5. >40 Tahun	22	22,00%
	100	100,00%
Pekerjaan		
1. Karyawan Swasta	48	48,00%

2. Guru/Pengajar	15	15,00%
3. Wirausaha	29	29,00%
4. Lainnya	8	8,00%
	100	100,00%

4.2 Pengujian dan Hasil Analisis Data

4.2.1 Uji Instrumen

4.2.1.1 Uji Reliabilitas

Menurut Chinn dan Dibbern (2010), untuk suatu instrumen pengukuran dinyatakan reliabel, harus memenuhi beberapa standar minimal reliabilitas. *Composite Reliability* (CR) harus melebihi 0.7, yang menunjukkan bahwa instrumen tersebut memiliki konsistensi internal yang tinggi. Selain itu, *Cronbach's Alpha* juga harus lebih dari 0.7 untuk memastikan bahwa item-item dalam instrumen tersebut secara konsisten mengukur konstruk yang sama.

Tabel 4.2 Uji Reliabilitas

	<i>Cronbach's alpha</i>	<i>Composite reliability (rho_a)</i>	<i>Keterangan</i>
<i>Actual System Use</i>	0,797	0,798	Reliabel
<i>Behavioral Intention to use</i>	0,885	0,887	Reliabel
<i>Persepsi Kegunaan</i>	0,921	0,924	Reliabel
<i>Persepsi Kemudahan</i>	0,931	0,932	Reliabel
<i>Persepsi Kepercayaan</i>	0,863	0,876	Reliabel

Dari tabel yang disajikan di atas, terlihat bahwa semua variabel dalam penelitian ini mempunyai nilai *Cronbach's Alpha* lebih dari 0,7, dan *Composite reliability* juga melebihi 0,7. Sehingga dapat disimpulkan bahwa semua variabel tersebut dapat diandalkan atau reliabel. Dengan kata lain, setiap pertanyaan dalam kuesioner untuk setiap variabel dapat dianggap konsisten dan dapat dipercaya sebagai sampel.

4.2.1.2 Uji Validitas

untuk suatu instrumen pengukuran dinyatakan valid, harus memenuhi beberapa standar minimal yang ketat. *Average Variance Extracted* (AVE) harus

melebihi 0.5, yang menunjukkan bahwa lebih dari 50% varians konstruk dapat dijelaskan oleh item-item dalam instrumen. Selain itu, *Composite Reliability* (CR) harus lebih dari 0.7, menunjukkan tingkat konsistensi internal yang tinggi. (Chinn & Dibbern, 2010)

Tabel 4.3 Uji Validitas

<i>Variabel</i>	<i>Pernyataan</i>	<i>Composite Reliability</i>	<i>Average variance extracted (AVE)</i>
<i>Actual System Use</i>	ASU1	0,916	0,831
	ASU2	0,907	
<i>Behavioral Intention to use</i>	BIU1	0,828	0,745
	BIU2	0,893	
	BIU3	0,903	
	BIU4	0,825	
<i>Persepsi Kemudahan</i>	POE1	0,879	0,760
	POE2	0,902	
	POE3	0,905	
	POE4	0,907	
	POE5	0,832	
<i>Persepsi Kepercayaan</i>	POT1	0,915	0,784
	POT2	0,887	
	POT3	0,854	
<i>Persepsi Kegunaan</i>	POU1	0,866	0,784
	POU2	0,841	
	POU3	0,862	
	POU4	0,898	
	POU5	0,889	

Berdasarkan hasil analisis, semua data dalam penelitian ini telah memenuhi standar minimal yang ditetapkan untuk uji validitas. Mengacu pada Chinn dan Dibbern (2010), nilai loading faktor setiap item dalam analisis faktor konfirmatori lebih dari 0.6, *Average Variance Extracted* (AVE) melebihi 0.5, dan *Composite Reliability* (CR) di atas 0.7, menunjukkan validitas konstruk yang baik. Dengan

terpenuhinya nilai-nilai minimal ini, instrumen pengukuran yang digunakan dalam penelitian ini dapat dinyatakan valid.

4.2.2 Uji Multikolinearitas

multikolinearitas diidentifikasi menggunakan Variance Inflation Factor (VIF). Nilai VIF harus berada di bawah 5 untuk menunjukkan bahwa tidak ada multikolinearitas yang signifikan di antara variabel independen dalam model.

Tabel 4.4 Uji Multikolinearitas

	VIF
<i>Behavioral Intention to use -> Actual System Use</i>	1.000
Persepsi Kegunaan -> <i>Behavioral Intention to use</i>	2.395
Persepsi Kemudahan -> <i>Behavioral Intention to use</i>	2.168
Persepsi Kepercayaan -> <i>Behavioral Intention to use</i>	1.607

Berdasarkan hasil analisis data menggunakan *Partial Least Squares Structural Equation Modeling* (PLS-SEM), seluruh nilai *Variance Inflation Factor* (VIF) dari variabel independen dalam model penelitian ini berada di bawah ambang batas 5. Hal ini menunjukkan bahwa tidak ada multikolinearitas yang signifikan di antara variabel-variabel tersebut. Dengan nilai VIF yang rendah, kita dapat memastikan bahwa estimasi parameter dalam model ini tidak mengalami bias yang disebabkan oleh multikolinearitas tinggi.

4.2.3 Inner Model

4.2.3.1 Path Coefficients

analisis koefisien jalur (*path coefficients*) menggunakan pendekatan yang diuraikan oleh Hair et al (2011) untuk mengevaluasi hubungan antara konstruk laten dalam model struktural penelitian ini. Koefisien jalur mengukur kekuatan dan arah hubungan antara variabel laten, di mana nilai koefisien positif menunjukkan hubungan positif dan nilai negatif menunjukkan hubungan negatif antara konstruk laten. Indikator-indikator yang digunakan untuk mengukur koefisien jalur meliputi nilai t-statistik dan *p-value* dari hasil *bootstrapping* untuk menentukan signifikansi statistik dari koefisien jalur. Nilai t-statistik yang tinggi dan *p-value* yang rendah (biasanya kurang dari 0,05) menunjukkan bahwa koefisien jalur signifikan secara statistik. Selain itu, nilai R-squared (R^2)

digunakan untuk mengevaluasi seberapa baik variabel independen menjelaskan variabel dependen dalam model. Analisis ini memberikan wawasan yang lebih mendalam mengenai dinamika interaksi antar variabel dalam model, memungkinkan evaluasi yang lebih tepat terhadap hipotesis yang diajukan. (Hair et al, 2011)

Tabel 4.5 *Path Values*

	<i>T statistics</i>	<i>P values</i>	Analisis
Behavioral Intention to use -> <i>Actual System Use</i>	2,572	0,010	Diterima
Persepsi Kegunaan -> <i>Behavioral Intention to use</i>	4,099	0,000	Diterima
Persepsi Kemudahan -> <i>Behavioral Intention to use</i>	1,645	0,100	Ditolak
Persepsi Kepercayaan -> <i>Behavioral Intention to use</i>	2,202	0,028	Diterima

Berdasarkan hasil analisis jalur, dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara niat perilaku untuk menggunakan sistem dan penggunaan sistem yang sebenarnya (T-statistik = 2,572; *P-value* = 0,010). Persepsi kegunaan juga memiliki pengaruh signifikan terhadap niat perilaku untuk menggunakan sistem (T-statistik = 4,099; *P-value* = 0,000), menunjukkan bahwa semakin tinggi persepsi kegunaan, semakin kuat niat pengguna untuk menggunakan sistem tersebut. Selain itu, persepsi kepercayaan memiliki pengaruh signifikan terhadap niat perilaku untuk menggunakan sistem (T-statistik = 2,202; *P-value* = 0,028), yang berarti bahwa kepercayaan pengguna terhadap sistem meningkatkan niat mereka untuk menggunakan sistem tersebut. Namun, persepsi kemudahan tidak menunjukkan pengaruh yang signifikan terhadap niat perilaku untuk menggunakan sistem (T-statistik = 1,645; *P-value* = 0,100). Dengan demikian, persepsi kegunaan dan kepercayaan adalah faktor penting yang mempengaruhi Behavioral intention to use, yang kemudian berdampak pada actual system use.

4.2.3.2 Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi (R^2) digunakan untuk mengukur sejauh mana variabel *perceived ease of use*, *perceived usefulness*, dan kepercayaan mempengaruhi minat dalam menggunakan *e-filing*.

Tabel 4.6 Koefisien Determinasi

	<i>R-square adjusted</i>
<i>Actual System Use</i>	0,108
<i>Behavioral Intention to use</i>	0,566

Berdasarkan tabel koefisien determinasi (R^2) yang disajikan, dapat disimpulkan bahwa variabel Perspektif kemudahan, perspektif kegunaan, dan kepercayaan secara bersama-sama menjelaskan 10,8% variabilitas dalam penggunaan sistem yang sebenarnya (*Actual System Use*) dengan nilai R^2 sebesar 0,108. Sementara itu, variabel-variabel tersebut menjelaskan 56,6% variabilitas dalam niat perilaku untuk menggunakan sistem (*Behavioral Intention to Use*) dengan nilai R^2 sebesar 0,566. Ini menunjukkan bahwa model memiliki kemampuan prediktif yang moderat dalam menjelaskan niat perilaku pengguna, namun lebih lemah dalam menjelaskan penggunaan sistem yang sebenarnya. Dengan demikian, meskipun variabel-variabel ini cukup efektif dalam mempengaruhi niat pengguna, faktor-faktor tambahan mungkin diperlukan untuk lebih memahami penggunaan sistem yang sebenarnya.

4.2.3.3 Uji F (*Effect Size*)

uji *F-Square* (f^2) digunakan untuk menilai dampak dari variabel independen terhadap variabel dependen dalam model struktural, sesuai dengan metodologi yang diuraikan oleh Hair et al. f^2 mengukur seberapa besar kontribusi masing-masing variabel independen terhadap perubahan dalam nilai *R-Square* (R^2) variabel dependen ketika variabel tersebut dikeluarkan dari model. (Hair et al, 2011) mengklasifikasikan nilai f^2 dengan ukuran efek kecil (0,02), sedang (0,15), dan besar (0,35). Dengan menggunakan uji f^2 , kita dapat mengevaluasi kontribusi relatif dari masing-masing variabel independen, sehingga memperoleh pemahaman yang lebih baik mengenai pengaruh signifikan setiap variabel terhadap variabel dependen. Interpretasi nilai f^2 yang tepat membantu dalam

menilai kekuatan hubungan dalam model yang diusulkan, serta mengidentifikasi variabel yang memberikan dampak terbesar terhadap hasil penelitian.

Tabel 4.7 *F Square*

	f-square
<i>Behavioral Intention to use -> Actual System Use</i>	0,133
Persepsi Kegunaan -> <i>Behavioral Intention to use</i>	0,238
Persepsi Kemudahan -> <i>Behavioral Intention to use</i>	0,028
Persepsi Kepercayaan -> <i>Behavioral Intention to use</i>	0,064

Berdasarkan tabel uji *f-Square* (f^2), dapat disimpulkan bahwa persepsi kegunaan memiliki ukuran efek terbesar terhadap niat perilaku untuk menggunakan (*Behavioral Intention to Use*) dengan nilai f^2 sebesar 0,238, yang menunjukkan ukuran efek sedang. Niat perilaku untuk menggunakan (*Behavioral Intention to Use*) juga memberikan pengaruh yang cukup signifikan terhadap penggunaan sistem yang sebenarnya (*Actual System Use*) dengan nilai f^2 sebesar 0,133, yang menunjukkan ukuran efek kecil hingga sedang. Sementara itu, persepsi kemudahan memberikan ukuran efek kecil terhadap niat perilaku untuk menggunakan ($f^2 = 0,028$), dan persepsi kepercayaan juga memberikan ukuran efek kecil terhadap niat perilaku untuk menggunakan ($f^2 = 0,064$). Ini menunjukkan bahwa meskipun semua variabel independen memiliki pengaruh terhadap variabel dependen, persepsi kegunaan memiliki dampak paling signifikan dalam mempengaruhi niat pengguna untuk menggunakan sistem *e-filing*.

4.3 Hasil Uji hipotesis

H₀₁ : Persepsi Kemudahan tidak berpengaruh terhadap penggunaan *e-filing* untuk pelaporan pajak

Analisis menunjukkan bahwa persepsi kemudahan (*Perceived Ease of Use*) tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap niat perilaku untuk menggunakan sistem (*Behavioral Intention to Use*), dengan nilai T-statistik sebesar 1,645 dan *P-value* sebesar 0,100. Hipotesis ini ditolak, mengindikasikan bahwa persepsi kemudahan tidak cukup kuat untuk mempengaruhi niat perilaku secara signifikan dalam konteks penelitian ini. Meskipun persepsi kemudahan mungkin tetap penting, faktor-faktor lain seperti persepsi kegunaan dan kepercayaan tampaknya memiliki peran yang lebih dominan dalam mempengaruhi niat pengguna.

Ha2 : Persepsi kegunaan berpengaruh terhadap penggunaan *e-filing* untuk pelaporan pajak.

Persepsi kegunaan (*Perceived Usefulness*) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap niat perilaku untuk menggunakan sistem (*Behavioral Intention to Use*), dengan nilai T-statistik sebesar 4,099 dan *P-value* sebesar 0,000. Hipotesis ini diterima, menunjukkan bahwa semakin tinggi persepsi pengguna terhadap kegunaan sistem, semakin kuat niat mereka untuk menggunakan sistem tersebut. Hal ini menekankan pentingnya persepsi kegunaan dalam memotivasi pengguna untuk mengadopsi sistem baru, dan memperbaiki persepsi kegunaan dapat menjadi strategi efektif untuk meningkatkan adopsi sistem oleh pengguna.

Ha3 : Persepsi kepercayaan berpengaruh terhadap penggunaan *e-filing* untuk pelaporan pajak.

Persepsi kepercayaan (*Perceived Trust*) menunjukkan pengaruh yang signifikan terhadap niat perilaku untuk menggunakan sistem (*Behavioral Intention to Use*), dengan nilai T-statistik sebesar 2,202 dan *P-value* sebesar 0,028. Hipotesis ini diterima, yang berarti bahwa kepercayaan pengguna terhadap sistem memainkan peran penting dalam menentukan niat mereka untuk menggunakan sistem tersebut. Pengguna yang memiliki tingkat kepercayaan yang tinggi terhadap sistem cenderung memiliki niat yang lebih kuat untuk menggunakan sistem, menunjukkan bahwa meningkatkan kepercayaan pengguna dapat menjadi strategi kunci dalam mendorong adopsi sistem.

Ha4 : Minat penggunaan *e-filing* berpengaruh terhadap *actual system use*.

Hasil analisis jalur menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara niat perilaku untuk menggunakan sistem (*Behavioral Intention to Use*) dengan penggunaan sistem yang sebenarnya (*Actual System Use*), dengan nilai T-statistik sebesar 2,572 dan *P-value* sebesar 0,010. Hipotesis ini diterima, yang berarti bahwa semakin tinggi niat pengguna untuk menggunakan sistem, semakin besar kemungkinan mereka akan benar-benar menggunakan sistem tersebut. Hal ini menunjukkan bahwa niat perilaku adalah prediktor penting dalam menentukan penggunaan sistem yang sebenarnya, dan usaha untuk meningkatkan niat perilaku dapat berdampak positif pada peningkatan penggunaan sistem.

4.4 Rekomendasi

Berdasarkan hasil uji hipotesis yang telah dilakukan, berikut adalah rekomendasi yang dapat dijadikan acuan untuk pengembangan *e-filing*.

1. Fokus pada Peningkatan Persepsi Kegunaan (Persepsi kegunaan)

Hasil menunjukkan bahwa persepsi kegunaan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap niat perilaku untuk menggunakan sistem *e-filing*. Oleh karena itu, disarankan untuk melakukan peningkatan fitur dan fungsi sistem yang dapat memberikan manfaat nyata bagi pengguna. Misalnya, dengan menyediakan panduan yang mudah dipahami, meningkatkan kecepatan dan efisiensi sistem, serta menyediakan layanan pelanggan yang responsif.

2. Meningkatkan Kepercayaan Pengguna (Persepsi Kepercayaan)

Persepsi kepercayaan juga terbukti memiliki pengaruh signifikan terhadap niat perilaku untuk menggunakan sistem. Untuk meningkatkan kepercayaan, perlu dilakukan langkah-langkah seperti memastikan keamanan data pengguna, transparansi dalam proses *e-filing*, serta memberikan sertifikasi atau akreditasi yang diakui untuk sistem tersebut. Selain itu, testimoni dan ulasan positif dari pengguna sebelumnya dapat membantu meningkatkan kepercayaan pengguna baru.

3. Evaluasi dan Penyederhanaan Proses Penggunaan (Persepsi Kemudahan)

Meskipun persepsi kemudahan tidak menunjukkan pengaruh yang signifikan terhadap niat perilaku, namun tetap penting untuk memastikan bahwa sistem *e-filing* mudah digunakan. Penyederhanaan antarmuka pengguna, pengurangan langkah-langkah yang tidak perlu, dan penyediaan bantuan langsung

atau tutorial interaktif dapat membantu meningkatkan pengalaman pengguna dan memudahkan mereka dalam menggunakan sistem.