

PENGARUH *SERVICE QUALITY*, *PERCEIVED RISK*, *PERCEIVED EASE OF USE* TERHADAP *BEHAVIORAL INTENTION* MELALUI *PERCEIVED USEFULNESS*

SKRIPSI

**Diajukan Kepada
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Universitas Islam Negeri Raden Mas Said Surakarta
Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Guna
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi
Dalam Bidang Ilmu Akuntansi**



Oleh:

BERLIAN PUSPITA SARI
NIM. 19.52.21.121

**PROGRAM STUDI AKUNTANSI SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN MAS SAID SURAKARTA
2023**

PENGARUH *SERVICE QUALITY*, *PERCEIVED RISK*, *PERCEIVED EASE OF USE* TERHADAP *BEHAVIORAL INTENTION* MELALUI *PERCEIVED USEFULNESS*

SKRIPSI

Diajukan Kepada
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Universitas Islam Negeri Raden Mas Said Surakarta
Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Guna
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi
Dalam Bidang Ilmu Akuntansi Syariah

Oleh:

BERLIAN PUSPITA SARI
NIM. 19.52.21.121

Sukoharjo, 24 Februari 2023

Disetujui dan disahkan oleh:
Dosen Pembimbing Skripsi



Frank Aligarh, S.Pd., M.Sc.
NIP. 19920912 201903 1 011

SURAT PERNYATAAN BUKAN PLAGIASI

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Yang bertanda tangan dibawah ini:

NAMA : BERLIAN PUSPITA SARI
NIM : 19.52.21.121
PROGRAM STUDI : AKUNTANSI SYARIAH
FAKULTAS : EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Menyatakan bahwa penelitian skripsi berjudul "**PENGARUH SERVICE QUALITY, PERCEIVED RISK, PERCEIVED EASE OF USE TERHADAP BEHAVIORAL INTENTION MELALUI PERCEIVED USEFULNESS**".

Benar-benar bukan merupakan plagiasi dan belum pernah diteliti sebelumnya. Apabila dikemudian hari diketahui bahwa skripsi ini merupakan plagiasi, saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan yang berlaku.

Demikian surat ini dibuat dengan sesungguhnya untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Sukoharjo, 24 Februari 2023



Berlian Puspita Sari

SURAT PERNYATAAN TELAH MELAKUKAN PENELITIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

NAMA : BERLIAN PUSPITA SARI
NIM : 19.52.21.121
PROGRAM STUDI : AKUNTANSI SYARIAH
FAKULTAS : EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Terkait penelitian saya yang berjudul **“PENGARUH SERVICE QUALITY, PERCEIVED RISK, PERCEIVED EASE OF USE TERHADAP BEHAVIORAL INTENTION MELALUI PERCEIVED USEFULNESS”**.

Dengan ini saya menyatakan bahwa saya benar-benar telah melakukan penelitian dan pengambilan data dari wajib pajak orang pribadi yang bertempat tinggal di Kabupaten Karanganyar dan Kabupaten Sragen Apabila dikemudian hari diketahui bahwa skripsi ini menggunakan data yang tidak sesuai dengan data yang sebenarnya, saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan yang berlaku.

Demikian surat ini dibuat dengan sesungguhnya untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Sukoharjo, 24 Februari 2023



Berlian Puspita Sari

Frank Aligarh, S.Pd., M.Sc.
Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Universitas Islam Negeri Raden Mas Said Surakarta

NOTA DINAS

Hal : Skripsi
Sdr : Berlian Puspita Sari

Kepada Yang Terhormat
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Universitas Islam Negeri Raden Mas Said Surakarta
Di Surakarta

Assalamu 'alaikum Wr. Wb.

Dengan hormat, bersama ini kami sampaikan bahwa setelah menelaah dan mengadakan perbaikan seperlunya, kami memutuskan bahwa skripsi saudara Berlian Puspita Sari NIM : 19.52.21.121 yang berjudul:

“PENGARUH SERVICE QUALITY, PERCEIVED RISK, PERCEIVED EASE OF USE TERHADAP BEHAVIORAL INTENTION MELALUI PERCEIVED USEFULNESS”.

Sudah dapat dimunaqosahkan sebagai salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S. Akun) dalam bidang ilmu Akuntansi Syariah.

Oleh karena itu kami mohon agar skripsi tersebut segera di munaqasah kan dalam waktu dekat.

Demikian, atas dikabulkannya permohonan ini disampaikan terima kasih.

Wassalamu 'alaikum Wr. Wb.

Sukoharjo, 24 Februari 2023
Dosen Pembimbing Skripsi



Frank Aligarh, S.Pd., M.Sc.
NIP. 19920912 201903 1 011

PENGESAHAN

PENGESAHAN

PENGARUH *SERVICE QUALITY*, *PERCEIVED RISK*, *PERCEIVED EASE OF USE* TERHADAP *BEHAVIORAL INTENTION* MELALUI *PERCEIVED USEFULNESS*

Oleh:

BERLIAN PUSPITA SARI
NIM. 19.52.21.121

Telah dinyatakan lulus dalam ujian munaqosah pada hari Senin tanggal 03 April 2023 M / 12 Ramadhan 1444 H dan dinyatakan telah memenuhi persyaratan guna memperoleh gelar Sarjana Akuntansi

Dewan Penguji :

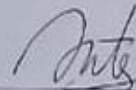
Penguji I (Merangkap Ketua Sidang)
Samsul Rosadi, M.Si.
NIK. 19871221 201701 1 165



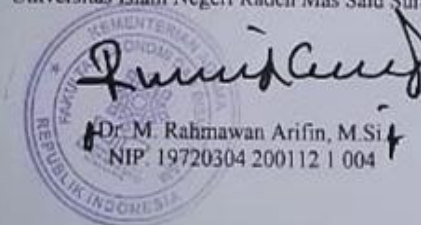
Penguji II
Anim Rahmayati, S.E.I., M.Si.
NIP. 19841008 201403 2 005

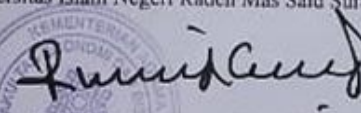


Penguji III
Aryani Intan Endah Rahmawati, S.E., M.Sc.
NIP. 19930521 201903 2 012



Mengetahui,
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Universitas Islam Negeri Raden Mas Said Surakarta




Dr. M. Rahmawan Arifin, M.Si.
NIP. 19720304 200112 1 004

MOTTO

“Dan hanya kepada Tuhanmulah hendaknya kamu berharap”

(Q.S Al-Insyirah: 8)

“Sesungguhnya Allah tidak akan mengubah nasib suatu kaum hingga mereka
mengubah diri mereka sendiri”

(Q.S Ar-Ra’d: 11)

“Sebaik-baik manusia adalah yang paling bermanfaat bagi orang lain”

(HR. Ahmad, Thabrani, dan Daruquthni)

“Tetaplah menjadi pribadi yang baik dan bermanfaat bagi orang lain”

(Berlian Puspita Sari)

PERSEMBAHAN

Kupersembahkan karya sederhana ini dengan segenap rasa cinta, doa dan keikhlasannya untuk:

1. Bapak dan Ibu Tercinta
2. Keluarga besar dan teman seperjuangan saya
3. Sahabat - sahabat saya
4. Almamater tercinta UIN Raden Mas Said Surakarta

KATA PENGANTAR

Assalamu 'alaikum Wr. Wb.

Segala puji dan syukur penulis haturkan kepada Allah SWT selaku Sutradara dalam kehidupan dunia dan akhirat, tidak ada kuasa selain kuasa Allah SWT. *Allahumma Sholli 'ala Sayyidina Muhammad Wa 'ala ali Sayyidina Muhammad.* Sholawat serta salam senantiasa penulis lantunkan kepada Baginda Nabi Muhammad SAW. Hidayah serta kesempatan yang diberikan kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian yang berjudul “**PENGARUH SERVICE QUALITY, PERCEIVED RISK, PERCEIVED EASE OF USE TERHADAP BEHAVIORAL INTENTION MELALUI PERCEIVED USEFULNESS**” sebagai tugas akhir guna memenuhi syarat – syarat untuk mencapai gelar Sarjana Ekonomi Bidang Akuntansi Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Raden Mas Said Surakarta.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan penelitian ini, penulis banyak mendapatkan bantuan dan dukungan dari berbagai pihak, baik dari segi waktu, pikiran, dan tenaganya. Oleh karena itu, pada kesempatan ini dengan setulus hati penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. H. Mudhofir, S.Ag., M.Pd., selaku rektor Universitas Islam Negeri Raden Mas Said Surakarta.
2. Dr. M. Rahmawan Arifin, S.E., M.Si., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.

3. Bapak H. Khairul Imam, S.H.I, M.S.I., selaku Ketua Jurusan Manajemen dan Akuntansi Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
4. Fahri Ali Ahzar, SE., M.Si. selaku Dosen Pembimbing Akademik Program Studi Akuntansi Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
5. Bapak Frank Aligarh, S.Pd., M.Sc., selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah memberikan banyak perhatian dan bimbingan selama proses penyelesaian skripsi.
6. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Raden Mas Said Surakarta yang telah memberikan bekal ilmu yang bermanfaat bagi penulis.
7. Kedua orang tua saya, Bapak Suwardi dan Ibu Ginah, terimakasih untuk kasih sayang, doa, dukungan dan pengorbanan yang tak henti diberikan.
8. Saudara perempuan saya, Apriana Pinaringsih yang selalu memberikan motivasi untuk segera menyelesaikan skripsi.
9. Keponakan perempuan saya Khawla Rufaida Uzma yang selalu menjadi penghiburku saat menyelesaikan skripsi.
10. Orang-orang yang selalu membantu dan menemani dalam menyelesaikan penelitian ini Eka, Wiwin, Pipit, Ulfa, Finky, Oktavia, Ayuk, Ninik, Bela dan Yane.
11. Teman-teman Akuntansi Syariah kelas B dan Kelas C angkatan 2019 yang menjadi teman berjuang selama masa kuliah.
12. Dan Almamater tercinta UIN Raden Mas Said Surakarta

13. Seluruh pihak yang turut serta membantu dalam menyelesaikan skripsi yang tidak bisa penulis sebutkan satu-persatu.

Akhir kata, teruntuk semuanya tiada kiranya penulis dapat membalasnya, hanya doa serta puji syukur kepada Allah SWT, semoga memberikan balasan kebaikan kepada kita semua. *Aamiin Aamiin Ya Robbal Alamin.*

Wassalamu 'aalaikum Wr.Wb.

Surakarta, 24 Februari 2023

Penulis

ABSTRACT

This study aims to determine the effect of service quality, perceived risk, perceived ease of use on behavioral intention through perceived usefulness. This research was conducted at KPP Karanganyar and KP2KP Sragen by distributing questionnaires directly.

This study used an accidental sampling technique and data analysis techniques using Structural Equation Modeling - Partial Least Square (SEM-PLS). This study used data collection techniques using questionnaires which were distributed to individual taxpayers residing in Karanganyar Regency and Sragen Regency with a total sample of 111 respondents.

The results of this study prove that interaction quality, perceived risk does not significantly influence perceived usefulness. Website quality, perceived ease of use has a positive effect on perceived usefulness. Perceived risk, perceived ease of use does not affect behavioral intention. Perceived usefulness has a positive effect on behavioral intention.

Keywords: TAM, perceived risk, interaction quality, website quality, e-filing

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh *service quality*, *perceived risk*, *perceived ease of use* terhadap *behavioral intention* melalui *perceived usefulness*. Penelitian ini dilakukan di KPP Karanganyar dan KP2KP Sragen dengan mendistribusikan kuesioner secara langsung.

Penelitian ini menggunakan teknik pengambilan sampel *accidental sampling* dan teknik analisa data menggunakan *Structural Equation Modeling – Partial Least Square* (SEM-PLS). Penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner yang dibagikan kepada wajib pajak orang pribadi yang bertempat tinggal di Kabupaten Karanganyar dan Kabupaten Sragen dengan jumlah sampel 111 responden.

Hasil penelitian ini membuktikan bahwa *interaction quality*, *perceived risk* tidak berpengaruh secara signifikan terhadap *perceived usefulness*. *Website quality*, *perceived ease of use* berpengaruh positif terhadap *perceived usefulness*. *Perceived risk*, *perceived ease of use* tidak berpengaruh terhadap *behavioral intention*. *Perceived usefulness* berpengaruh positif *behavioral intention*.

Kata kunci: TAM, *perceived risk*, *interaction quality*, *website quality*, *e-filing*

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
SURAT PERNYATAAN BUKAN PLAGIASI	iii
SURAT PERNYATAAN TELAH MELAKUKAN PENELITIAN	iv
NOTA DINAS	v
PENGESAHAN	vi
MOTTO	vii
PERSEMBAHAN.....	viii
KATA PENGANTAR	ix
<i>ABSTRACT</i>	xii
DAFTAR ISI.....	xiv
DAFTAR TABEL.....	xviii
DAFTAR GAMBAR	xix
DAFTAR LAMPIRAN	xx
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1

1.2	Identifikasi Masalah	8
1.3	Batasan Masalah.....	8
1.4	Rumusan Masalah	9
1.5	Tujuan Penelitian.....	9
1.7	Jadwal Penelitian	10
1.8	Sistematika Penulisan Skripsi	11
BAB II LANDASAN TEORI		12
2.1	Kajian Teori.....	12
2.1.1	Teori <i>Technology Acceptance Model (TAM)</i>	12
2.1.2	<i>Behavioral Intention</i>	16
2.1.3	<i>Interaction Quality</i>	17
2.1.4	<i>Website Quality</i>	18
2.1.5	<i>Perceived Risk</i>	18
2.1.6	<i>Perceived Usefulness</i>	19
2.1.7	<i>Perceived Ease Of Use</i>	20
2.2	Hasil Penelitian yang Relevan.....	22
2.3	Kerangka Berpikir	35
2.4	Hipotesis.....	36
2.4.1	<i>Interaction Quality Terhadap Perceived Usefulness</i>	36
2.4.2	<i>Website Quality Terhadap Perceived Usefulness</i>	37
2.4.3	<i>Perceived Risk Terhadap Perceived Usefulness</i>	38
2.4.4	<i>Perceived Risk Terhadap Behavioral Intention</i>	39
2.4.5	<i>Perceived Usefulness Terhadap Behavioral Intention</i>	40
2.4.6	<i>Perceived Ease Of Use Terhadap Perceived Usefulness</i>	41

2.4.7	<i>Perceived Ease Of Use Terhadap Behavioral Intention</i>	42
BAB III METODE PENELITIAN.....		44
3.1	Waktu dan Wilayah Penelitian	44
3.2	Jenis Penelitian	44
3.3	Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel	44
3.3.1	Populasi	44
3.3.2	Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel.....	45
3.4	Data dan Sumber Data.....	45
3.5	Teknik Pengumpulan Data	45
3.6	Variabel Penelitian	46
3.6.1	Variabel Dependen (Y)	46
3.6.2	Variabel Independen (X).....	46
3.6.3	Variabel Mediasi (Z)	46
3.7	Definisi Operasional Variabel	47
3.8	Instrumen Penelitian	48
3.9	Teknik Analisis Data	50
3.9.1	Statistik Deskriptif.....	50
3.9.2	<i>Structural Equation Modeling (SEM) - Partial least Square</i>	50
3.9.3	Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>)	51
3.9.4	Pengukuran <i>Inner Model</i> atau Model Struktural.....	52
BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN.....		55
4.1	Gambaran Umum Penelitian	55
4.2	Pengujian dan Hasil Analisis Data	56
4.2.1	Uji Statistik Deskriptif	56

4.2.2 Model Pengukuran (Uji <i>Outer Model</i>).....	60
4.2.3 Model Struktural atau Uji <i>Inner Model</i>	67
4.3 Pembahasan Hasil Analisis Data	72
BAB V PENUTUP.....	83
5.1 Kesimpulan	83
5.2 Keterbatasan Penelitian	85
5.3 Saran-Saran	85
DAFTAR PUSTAKA	87
LAMPIRAN.....	91

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Hasil Penelitian yang Relevan	26
Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel.....	52
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Wilayah dan Gender.....	62
Tabel 4.2 Hasil Uji Statistik Deskriptif.....	63
Tabel 4.3 Hasil Uji Validitas <i>Interaction Quality</i>	66
Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas <i>Website Quality</i>	66
Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas <i>perceived risk</i>	67
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas <i>Perceived Usefulness</i>	67
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas <i>Perceived Ease of Use</i>	68
Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas <i>Behavioral Intention</i>	68
Tabel 4.9 <i>Factor Loading</i> dan AVE	69
Tabel 4.10 <i>Fornell Larcker Criterion</i>	70
Tabel 4.11 Hasil Uji <i>Reliabilitas</i>	71
Tabel 4.12 Hasil Uji <i>Determinasi</i>	71
Tabel 4.13 <i>Predictive Relevance</i>	73
Tabel 4.14 <i>Model Fit</i>	73
Tabel 4.15 Hasil Uji Hipotesis.....	74

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Pelaporan SPT di Indonesia	2
Gambar 1.2 Pelaporan SPT di Kabupaten Karanganyar dan Kabupaten Sragen....	3
Gambar 2.1 Kerangka Berpikir Teori TAM	15
Gambar 2.2 Kerangka Konseptual TAM 3	15
Gambar 2.3 Kerangka Berpikir Penelitian	40
Gambar 4.1 Model Pengukuran Sebelum Uji Indikator.....	64

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1: Jadwal Penelitian	93
Lampiran 2: Kuesioner Penelitian.....	94
Lampiran 3: Data Identitas Responden	100
Lampiran 4: Hasil Tabulasi Data	103
Lampiran 5: Hasil Analisis Deskriptif	109
Lampiran 6: Hasil <i>Output SmartPLS 3.0</i>	110
Lampiran 7: Surat Perizinan Penelitian.....	115
Lampiran 8: Dokumentasi Penelitian.....	118
Lampiran 9: Hasil Uji Plagiasi	119

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

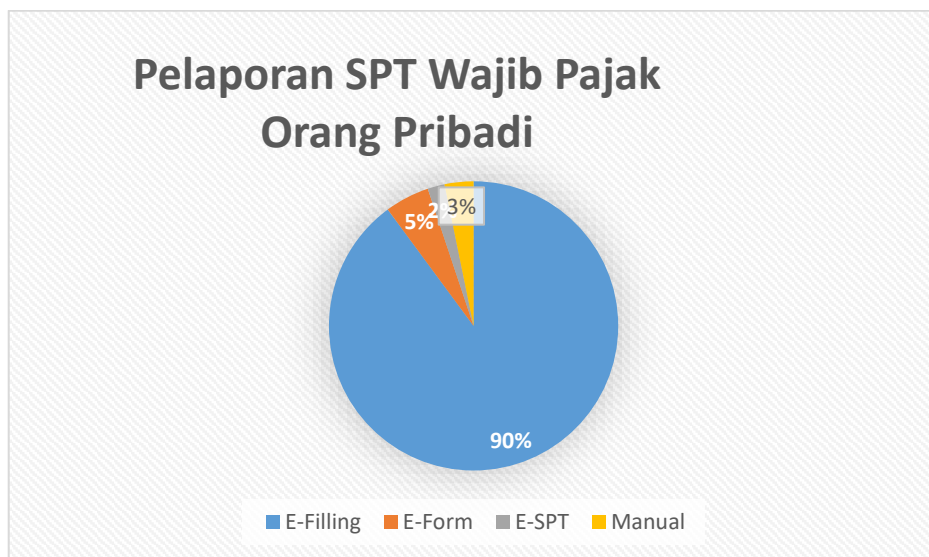
Pajak merupakan pendanaan negara yang paling besar kontribusinya untuk peningkatan fasilitas negara (Noch & Pattiasina, 2017). Kontribusi pajak pada tahun 2021 terhadap pendanaan negara mencapai 95,7 % (Rachel, 2021). Selain itu pada tahun 2021 realisasi pemungutan pajak melebihi target. Tercatat hingga 26 Desember 2021, realisasi bersih pemungutan pajak mencapai Rp1.231,87 triliun atau mencapai 100,19% dari target APBN sebesar Rp1.229,6 triliun (Hariani, 2021).

Meningkatnya realisasi bersih pemungutan pajak dari target APBN disebabkan oleh beberapa faktor diantaranya adanya peningkatan harga komoditas yang mendorong aktivitas internasional sehingga secara otomatis meningkatkan pemasukan pajak, meningkatnya penerimaan Pajak Pertambahan Nilai (PPN) sejalan dengan peningkatan aktivitas konsumsi masyarakat dan meningkatnya sisi kepatuhan wajib pajak (Handayani, 2021). Meningkatnya kepatuhan wajib pajak ini salah satunya didorong oleh adanya fasilitas yang memadai dalam melakukan pembayaran dan pelaporan pajak.

Pelaporan pajak melalui media *online* dengan menggunakan *e-filing* merupakan fasilitas DJP untuk mempermudah wajib pajak dalam melaporkan SPTnya secara efektif dan efisien. Sehingga WP tidak harus datang ke KPP maupun KP2KP dan mengantri guna menyampaikan SPTnya. Pelaporan SPT melalui *e-*

filing ini dapat dilaksanakan secara fleksibel kapan saja, dimana saja selama 24 jam (Noch & Pattiasina, 2017).

Gambar 1.1 Pelaporan Wajib Pajak Orang Pribadi di Indonesia Sampai Bulan April 2022

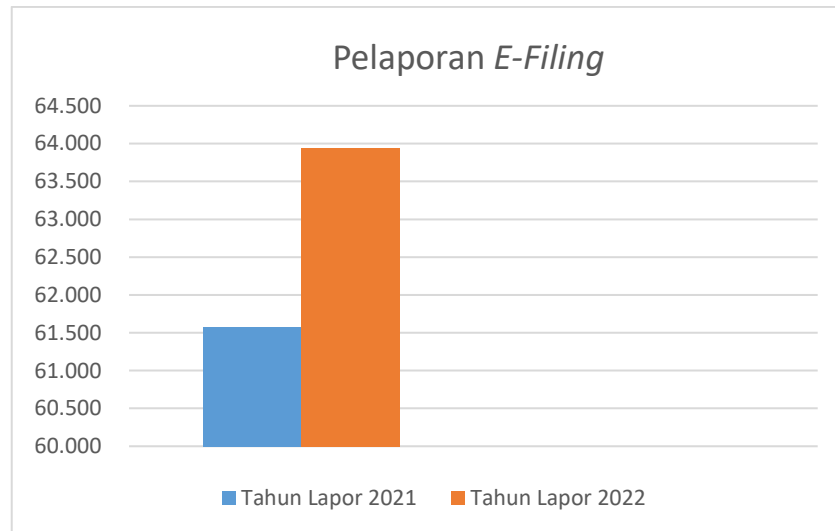


Sumber: Data DJP Pengguna *E-Filing* Di Indonesia

Berdasarkan data diatas menunjukkan bahwa hampir semua WPOP di Indonesia sudah memakai *e-filing* dalam menyampaikan surat pemberitahuannya. Selain itu pelaporan SPT melalui *e-filing* pada tahun 2021 di Indonesia mengalami peningkatan hingga 13,3 % dari tahun sebelumnya, peningkatan tersebut disebabkan adanya covid 19 (Heriani, 2021).

Adanya covid 19 menjadikan KPP tidak menerima pelaporan SPT baik tahunan ataupun massa secara langsung, melainkan wajib pajak dianjurkan melaporkan SPTnya melalui *e-filing* atau dapat melalui pos terdekat. Hal tersebut merupakan upaya DJP agar wajib pajak tetap melaporkan SPTnya meskipun dalam keadaan pandemi (Chamalinda & Kusuma, 2021).

Gambar 1.2
Pengguna *e-filing* Di Kabupaten Karanganyar dan Kabupaten Sragen



Sumber Data KPP Karanganyar dan KP2KP Sragen

Berdasarkan data diatas pengguna *e-filing* di Kabupaten Karanganyar dan Kabupaten Sragen mengalami peningkatan sebesar 4% atau mengalami peningkatan sebanyak 3000 pengguna. Adanya peningkatan tersebut salah satunya dipengaruhi oleh faktor meningkatnya WPOP yang bertempat tinggal di Kabupaten Karanganyar dan Kabupaten Sragen sebesar 14%.

Selain itu juga peningkatan pengguna *e-filing* di Kabupaten Karanganyar dan Kabupaten Sragen disebabkan adanya pandemi membuat wajib pajak orang pribadi dianjurkan melaporkan surat pemberitahuan nya melalui online (Ulya, 2022). Adanya penganjuran tersebut membuat WPOP dalam melaporkan SPTnya mau tidak mau harus menggunakan *e-filing* dikarenakan KPP maupun KP2KP tidak melayani pelayanan secara *offline*. Namun ketika sudah menggunakan layanan *e-filing*, dikemudiannya WPOP diwajibkan untuk menggunakan *e-filing* seterusnya tanpa memikirkan apakah berniat menggunakan atau tidaknya.

Riset penelitian yang berkaitan dengan menggunakan teori TAM ini sudah pernah dilakukan oleh Rifat et al. (2019), Trust & Nazirwan (2018) Fatmawati (2015) dan Widaningsih & Mustikasari (2022). Selain itu penelitian *e-filing* dengan menggunakan teori TAM juga dilakukan oleh Rakhmawati et al. (2020) dan Wibisono & Toly (2014).

Behavioral intention yakni *continuous in future* (berlanjut di masa depan), dimana wajib pajak setelah pertama kali menggunakan *e-filing* akan berlanjut terus menggunakan atau tidak (Lestari et al., 2022). *Behavioral intention* dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor diantaranya ada *perceived usefulness*, *website quality* dan *perceived ease of use* (Rifat et al., 2019). Sehingga ketika dengan adanya *e-filing* dapat memudahkan kinerja dan memberikan manfaat dengan resiko yang rendah, maka WPOP akan memakai *e-filing* secara berkelanjutan.

Interaction quality merupakan persepsi pelanggan dari interaksi dengan penyedia layanan selama pelayan berlangsung (Rifat et al., 2019). Dimana wajib pajak orang pribadi percaya bahwa seringnya berinteraksi dengan sebuah sistem layanan *e-filing* akan memberikan manfaat pada wajib pajak.

Penelitian Widjaja (2022) yang mengatakan bahwa *interaction quality* mempunyai pengaruh positif terhadap *perceived usefulness*. Riset tersebut tidak sejalan dengan risetnya (Rifat et al., 2019) yang mengatakan bahwa *interaction quality* tidak berpengaruh secara signifikan terhadap *perceived usefulness*.

Website quality sebuah konsep yang dipakai untuk melakukan pengukuran *website quality* berlandaskan karakteristik atau atribut yang dipertibangkan

konsumen (Samboro, 2018). Sehingga ketika *website quality* dalam layanan *e-filing* baik maka akan berpengaruh terhadap manfaat yang akan diterima pengguna.

Chandra (2015) dan Monalisa et al. (2016) mengatakan bahwa *website quality* mempunyai pengaruh positif terhadap *perceived usefulness*. Riset ini berbanding terbalik dengan penelitiannya Rifat et al. (2019) yang mengatakan bahwa *website quality* tidak berpengaruh signifikan terhadap *perceived usefulness*.

Perceived risk merupakan perasaan tidak aman yang dapat mempengaruhi kepercayaan seseorang dalam mengambil keputusan (Rifat et al., 2019). Ketika WP merasa tidak aman saat memakai *e-filing* maka niat wajib pajak memakai *e-filing* akan lebih rendah. Sebaliknya ketika WPOP merasa bahwa menggunakan *e-filing* resiko saat melaporkan SPT lebih sedikit wajib pajak orang pribadi akan cenderung untuk memakai.

Trust & Nazirwan (2018), Mufarih et al., (2020) dan Junnonyang (2021) dalam penelitiannya mengatakan bahwa *perceived risk* berpengaruh negatif terhadap *behavioral intention*. Riset tersebut berbanding terbalik dengan penelitiannya Rifat et al. (2019) yang mengatakan bahwa *perceived risk* tidak berpengaruh terhadap *behavioral intention*.

Selain *perceived risk* berpengaruh terhadap *behavioral intention*, *perceived risk* juga dapat berpengaruh terhadap *perceived usefulness*. Kumar et al. (2021) dalam riset ini mengatakan bahwa *perceived risk* berpengaruh positif terhadap *perceived usefulness*. Riset tersebut tidak sejalan dengan penelitiannya Rifat et al. (2019) dan Park & Tussyadiah (2017) yang mengatakan bahwa *perceived risk* berpengaruh negatif terhadap *perceived usefulness*.

Perceived usefulness merupakan kepercayaan seseorang terhadap teknologi untuk mempermudah kinerjanya, meningkatkan produktivitas kerja, dan adanya kebermanfaatan bagi penggunaannya (Fatmawati, 2015). Apabila WPOP percaya dengan memakai layanan *e-filing* akan mempermudah dalam menyampaikan SPT dan percaya bahwa dengan memakai *e-filing* memberikan manfaat yang besar, maka WP akan memakainya terus menerus atau secara berkelanjutan akan tetapi apabila wajib pajak tidak yakin bahwa sistem *e-filing* ini dapat memberikan manfaat maka wajib pajak tidak akan menggunakan setelahnya.

Trust & Nazirwan (2018) dalam penelitiannya mengatakan bahwa *perceived usefulness* memiliki pengaruh positif terhadap *behavioral intention*. Riset tersebut juga didukung dengan penelitiannya Lestari et al. (2022), Sari (2021), dan Astria & Basyir (2022) yang mengatakan bahwa *perceived usefulness* berpengaruh positif terhadap *behavioral intention*. Riset tersebut berbanding terbalik dengan penelitiannya Rifat et al. (2019) yang mengatakan bahwa *perceived usefulness* tidak berpengaruh terhadap *behavioral intention*.

Perceived ease of use merupakan suatu bentuk layanan yang diberikan oleh suatu media teknologi dan dianggap mudah bagi penggunaannya (Trust & Nazirwan, 2018). Ketika wajib pajak memiliki keyakinan dan ketertarikan bahwa sistem *e-filing* bisa memberikan kemudahan bagi penggunaannya maka niat dalam memakai *e-filing* akan semakin besar.

Trust & Nazirwan (2018) *perceived ease of use* berpengaruh positif terhadap *perceived usefulness*. Penelitian tersebut sejalan dengan penelitiannya Regita et al. (2020) dan Kumar et al. (2021) yang mengatakan bahwa *perceived ease of use*

berpengaruh positif terhadap *perceived usefulness*. Namun riset tersebut tidak sejalan dengan penelitiannya Rifat et al., (2019) yang mengatakan bahwa *perceived ease of use* tidak berpengaruh secara signifikan terhadap *perceived usefulness*.

Selain *perceived ease of use* berpengaruh terhadap *perceived usefulness*, *perceived ease of use* juga berpengaruh terhadap *behavioral intention*. Trust & Nazirwan (2018) terdapat pengaruh positif antara *perceived ease of use* dengan *behavioral intention*. Penelitian tersebut sejalan dengan penelitiannya Sinaga et al. (2021), (Rifat et al., (2019) dan Astria & Basyir, (2022) yang mengatakan bahwa *perceived ease of use* berpengaruh positif terhadap *behavioral intention*.

Beberapa riset terdahulu masih menunjukkan hasil yang yang belum konsisten, hal tersebut dikarenakan terdapat perbedaan tempat dan waktu penelitian serta faktor – faktor lain yang mempengaruhinya. Penulis memilih WPOP yang digunakan menjadi sample, dikarenakan jumlah yang menggunakan *e-filing* WPOP lebih banyak dibandingkan dengan wajib pajak badan.

Berangkat dari latar belakang dan penelitian terdahulu yang menemukan hasil yang tidak konsisten, maka menjadikan penulis tertarik mengambil penelitian berjudul “***Determinan Perilaku Menggunakan E-Filing: Integrasi TAM dan Perceived Risk***”

1.2 Identifikasi Masalah

Berlandaskan pada latar belakang di atas, masalah yang dapat diidentifikasi adalah sebagai berikut:

1. Adanya pandemi menyebabkan terjadinya peningkatan pengguna *e-filing*. Peningkatan tersebut salah satunya disebabkan oleh adanya peraturan dari DJP bahwasanya wajib pajak ketika pandemi tidak diperkenankan untuk melaporkan SPTnya secara langsung ke KPP maupun di KP2KP. Adanya kebijakan tersebut menyebabkan adanya keterpaksaan wajib pajak mau tidak mau mereka harus melaporkan SPTnya secara *online* atau melalui *e-filing*.
2. Beberapa penelitian sebelumnya menunjukkan hasil yang belum konsisten sehingga peneliti ingin melakukan pengujian kembali dengan topik riset sejenis.

1.3 Batasan Masalah

Melihat luasnya permasalahan dalam riset ini sehingga diperlukan adanya pembatasan masalah dengan tujuan agar riset ini tetap terfokus. Adapun batasan masalah penelitian ini adalah:

1. Sampel yang diteliti adalah WPOP bertempat tinggal di wilayah Kabupaten Sragen dan Kabupaten Karanganyar yang memakai *e-filing*
2. Penelitian ini menggunakan variable dependen *behavioral intention*. Sedangkan variabel independen nya *interaction quality*, *website quality*, *website quality*, *perceived ease of use* dan *perceived usefulness*.

1.4 Rumusan Masalah

1. Apakah *interaction quality* berpengaruh terhadap *perceived usefulness*?
2. Apakah *website quality* berpengaruh terhadap *perceived usefulness*?
3. Apakah *perceived risk* berpengaruh terhadap *perceived usefulness*?
4. Apakah *perceived risk* berpengaruh terhadap *behavioral intention*?
5. Apakah *perceived usefulness* berpengaruh terhadap *behavioral intention*?
6. Apakah *perceived ease of use* berpengaruh terhadap *perceived usefulness*?
7. Apakah *perceived ease of use* berpengaruh terhadap *behavioral intention*?

1.5 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui pengaruh *interaction quality* terhadap *perceived usefulness*
2. Untuk mengetahui pengaruh *website quality* terhadap *perceived usefulness*
3. Untuk mengetahui pengaruh *perceived risk* terhadap *perceived usefulness*
4. Untuk mengetahui pengaruh *perceived risk* terhadap *behavioral intention*
5. Untuk mengetahui pengaruh *perceived usefulness* terhadap *behavioral intention*
6. Untuk mengetahui pengaruh *perceived ease of use* terhadap *perceived usefulness*
7. Untuk mengetahui pengaruh *perceived ease of use* terhadap *behavioral intention*

1.6 Manfaat Penelitian

Riset ini diharapkan dapat bermanfaat untuk praktisi maupun akademisi ataupun riset serupa berikutnya.

1. Manfaat Teoritis

Riset ini diharapkan dapat memperluas wawasan dan pengetahuan terutama pada bidang akuntansi dalam perpajakan mengenai pelaporan SPT menggunakan *e-filing*.

2. Manfaat Praktis

- a. Bagi mahasiswa, riset ini diharapkan dapat memberikan pengetahuan bagi para pembaca, terutama mahasiswa akuntansi terkait dengan pelaporan SPT melalui *e-filing*.
- b. Bagi akademis, riset ini diharapkan dapat menambah bahan pertimbangan dalam mengembangkan program-program yang dapat mendukung mahasiswa agar mempunyai skill untuk membuat sistem yang berkaitan dengan akuntansi dengan tujuan mempermudah.
- c. Bagi penelitian selanjutnya, riset ini diharapkan dapat menambah wawasan serta pengetahuan dan selanjutnya bisa dipakai untuk acuan dalam penelitian serupa

1.7 Jadwal Penelitian

Terlampir

1.8 Sistematika Penulisan Skripsi

Berdasarkan sistematika yang terdapat dalam panduan penulisan ilmiah, maka sistematika dalam penelitian ini sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Pada bagian ini memaparkan mengenai latar belakang masalah, identifikasi masalah, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan riset, manfaat riset, dan sistematika penulisan riset.

BAB II LANDASAN TEORI

Pada bagian ini memaparkan mengenai teori yang digunakan dalam riset ini, definisi dari setiap variabel yang digunakan, hasil riset terdahulu, kerangka berpikir, dan hipotesis yang digunakan dalam penelitian ini.

BAB III METODE PENELITIAN

Bagian ini memaparkan waktu dan tempat riset jenis riset yang dipakai, populasi, sampel dan metode pengambilan sampel, data dan sumber data, metode pengumpulan data, penjelasan variabel penelitian, definisi operasional variabel, instrumen penelitian, dan metode analisis data yang dipakai dalam riset ini.

BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

Bagian ini akan membahas tentang gambaran umum riset, pengujian data, hasil dari analisis data, dan interpretasi hasil penelitian.

BAB V PENUTUP

Pada bagian penutup akan memaparkan kesimpulan dari interpretasi hasil riset, keterbatasan riset, serta saran untuk penelitian selanjutnya.

BAB II LANDASAN TEORI

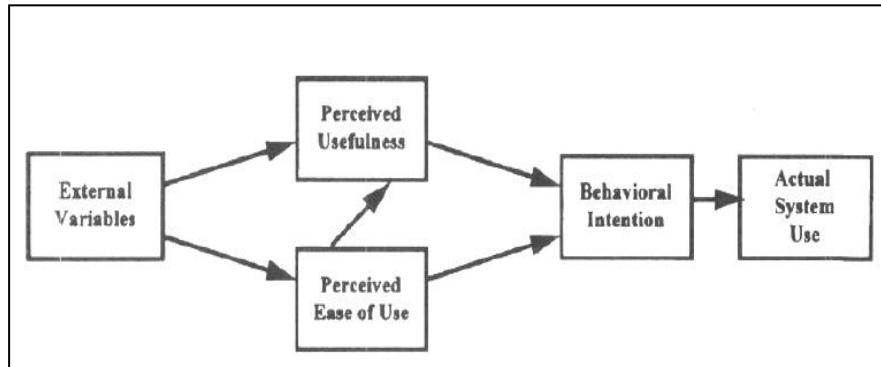
2.1 Kajian Teori

2.1.1 Teori *Technology Acceptance Model* (TAM)

Sebelum teori TAM muncul, sudah terlebih dahulu muncul teori *Theory of Reasoned Action* (TRA) yang dikembangkan oleh Martin Fishbein dan Icek Ajzen tahun 1975 – 1980. *Theory of Reasoned Action* (TRA) berasal dari riset sebelumnya yang mengadopsi teori sikap dan perilaku, sehingga untuk penekanannya ditinjau dari sudut pandang psikologi. Prinsip dari TRA sendiri yakni bagaimana cara mengukur bagian dari sikap perilaku yang relevan, dapat membedakan antara kepercayaan dan sikap, selain itu juga dapat menentukan rangsangan eksternal (Fatmawati, 2015).

Teori Technology Acceptance Model (TAM) merupakan adaptasi dari TRA, yang dikembangkan oleh Davis pada tahun 1989. TAM muncul dengan penekanan pada persepsi kemudahan dan kemanfaatan yang mempunyai hubungan untuk memperkirakan sikap dalam memakai sistem informasi. TAM adalah salah satu jenis teori yang dipakai dalam pendekatan teori perilaku (*behavioral theory*) yang banyak dipakai untuk mengkaji tentang teori perilaku (Fatmawati, 2015).

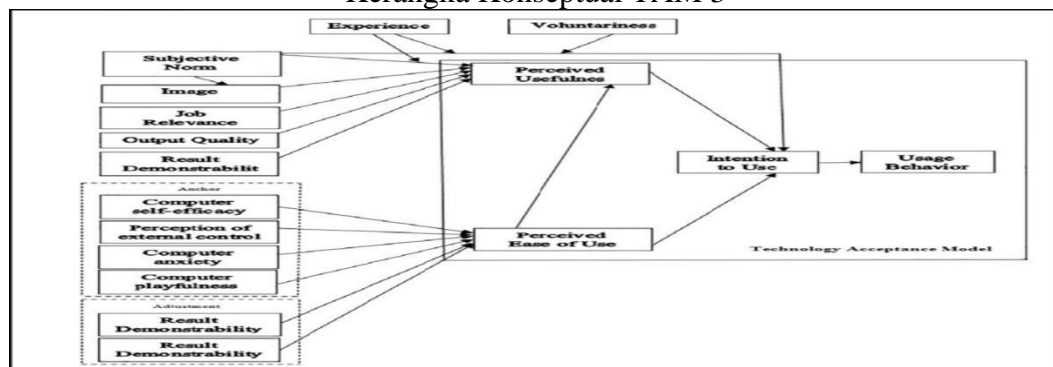
Gambar 2.1
Kerangka Berpikir Teori TAM



Sumber : Kerangka TAM Davis (1989)

Theory TAM terus mengalami perkembangan, hingga pada perkembangan yang terakhir yakni *Technology Acceptance Model 3 (TAM 3)*. TAM 3 merupakan salah satu metode yang dipakai untuk menilai perilaku pengguna teknologi informasi. TAM 3 menjelaskan bahwa adanya korelasi timbal balik dari konstruk yang menentukan alasan dari seseorang menggunakan sebuah teknologi.

Gambar 2.2
Kerangka Konseptual TAM 3



Sumber : Kerangka TAM Davis (1989)

Berikut penjelasan terkait 17 variabel dari *Technology Acceptance Model 3* (TAM 3):

1. Pengalaman yakni variabel pembanding untuk menentukan *perceived usefulness* yang secara langsung menentukan *behavioral intention*
2. Kesukarelaan memberikan pengaruh terhadap *subject norm* dalam menentukan *behavioral intention*.
3. *Image* merupakan pandangan masyarakat yang digunakan sebagai tolak ukur
4. Norma subjektif merupakan pemikiran manusia untuk melakukan sesuatu atau tidaknya.
5. Relevansi pekerjaan, berhubungan dengan pandangan seseorang tentang pentingnya sebuah informasi dalam membantu pekerjaannya.
6. Kualitas keluaran menunjukkan kepercayaan seseorang terhadap penggunaan sistem informasi atau teknologi akan menghasilkan sesuatu yang baik untuk pekerjaan.
7. Hasil yang dibuktikan, berhubungan dengan pengukuran dari hasil penggunaan teknologi.
8. Keyakinan diri menggunakan komputer, menggambarkan keyakinan individu terhadap kemampuannya menggunakan komputer dalam melaksanakan tugasnya.
9. Persepsi control eksternal menggambarkan persepsi infrastruktur atau hal – hal lain yang mendukung.
10. Kecemasan menggunakan komputer menggambarkan rasa takut saat berhadapan dengan komputer atau keengganan dalam menggunakan komputer.

11. Kesenangan menggunakan komputer berhubungan dengan reflek langsung individu untuk berinteraksi dengan komputer.
12. Kenikmatan yang dirasakan anggapan individu ketika merasakan kesenangan menggunakan komputer untuk melakukan pekerjaannya tanpa memikirkan kinerja dari komputer tersebut.
13. Kegunaan objektif, menggambarkan tentang perbandingan usaha yang dibutuhkan sistem informasi untuk menyelesaikan pekerjaannya.
14. *Perceived ease of use* yang dirasakan, dianggap sebagai opini individu bahwa sistem informasi mudah digunakan.
15. Minat berperilaku berkaitan dengan tingkat dimana individu memilih untuk melaksanakan atau tidak dimasa yang akan datang.
16. Kegunaan yang dirasakan, yang menggambarkan kepercayaan seseorang bahwa sistem informasi mampu membantunya dalam peningkatan performa kerja.
17. Perilaku kegunaan, merupakan sikap manusia saat menggunakan sebuah sistem informasi.

Dengan demikian, TAM 3 dijadikan landasan teori dalam riset pelaporan SPT melalui *e-filing*. Hal tersebut dikarenakan TAM 3 muncul dengan penekanan pada *perceived ease of use* dan kebermanfaatan persepsian yang mempunyai hubungan untuk memperkirakan sikap dalam menggunakan sistem informasi (Fatmawati, 2015). Dimana riset ini menggunakan variabel yang berkaitan dengan hubungan untuk memprediksi sebuah sikap. Sehingga *Theory Technology Acceptance Model* tepat untuk digunakan dalam riset ini.

2.1.2 *Behavioral Intention*

Behavioral intention yakni niat seorang individu untuk kembali menggunakan *mobile* internet di masa mendatang (Venkatesh et al.,2012). Dimana wajib pajak setelah pertama kali menggunakan *e-filing* akan berlanjut terus menggunakan atau tida. *Behavioral intention* dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor diantaranya ada *perceived usefulness*, *perceived risk* dan *perceived ease of use* (Rifat et al., 2019). Indikator yang digunakan dalam penelitian ini menurut Venkatesh et al (2012), diantaranya

1. Niat untuk menggunakan di masa mendatang

Venkatesh et al (2012) mengukur *behavioral intention* menggunakan ada atau tidaknya niat seorang individu untuk kembali menggunakan *mobile* internet di masa mendatang

2. Niat untuk selalu menggunakan suatu sistem dalam kehidupan sehari-hari

Indikator kedua yang digunakan Venkatesh et al. (2012) untuk mengukur *behavioral intention* adalah melalui ada atau tidaknya niat seorang individu untuk menggunakan *mobile* internet maupun sistem dalam kehidupan sehari-hari individu tersebut.

3. Rencana untuk menggunakan suatu sistem sesering mungkin

Venkatesh et al. (2012) mengukur *behavioral intention* dengan niat seorang individu untuk menggunakan *mobile* internet maupun sistem yang telah digunakannya sesering mungkin.

2.1.3 *Interaction Quality*

Interaction quality merupakan terkait persepsi pelanggan dari interaksi dengan penyedia layanan selama pelayan berlangsung (Rifat et.al, 2019). Menurut Lemke et.al (2011) *interaction quality* merupakan sebagai persepsi pelanggan dari cara dimana layanan ini disampaikan saat layanan diberikan. Dalam penelitian Widjaja (2022) menyatakan bahwa interaksi tidak harus terjadi antar manusia, melainkan juga antara manusia dengan media. Dalam riset ini *interaction quality* terjadi antara media dengan manusia, yakni wajib pajak orang pribadi dengan layanan *e-filing*. Dalam penelitian ini menggunakan dua indikator Alhasanah et.al (2014) diantaranya ada:

1. Komunikasi

Komunikasi merupakan sebuah proses atau tindakan mengirimkan pesan dari pengirim ke penerima, melalui suatu medium yang bisa mengalami gangguan. Komunikasi tidak hanya terjadi antar manusia ke manusia, melainkan juga bisa manusia dengan teknologi. Adanya komunikasi yang baik akan membangun interaksi yang baik juga.

2. Reputasi Situs

Reputasi situs merupakan sebuah pandangan wajib pajak orang pribadi terhadap layanan *e-filing* bahwa dengan menggunakan *e-filing* dapat terbentuk hubungan yang transparan antara pengguna dan layanan.

2.1.4 Website Quality

Website quality merupakan bagian dari kualitas layanan. *Website quality* sendiri merupakan sebuah cara yang dipakai untuk mengukur kualitas suatu *website* berdasarkan penggunaannya (Monalisa et al., 2016). Menurut Samboro (2018) *website quality* merupakan salah satu konsep yang dipakai untuk pengukuran *website quality* dengan karakteristik yang perlu dipertimbangkan. Berdasarkan penelitian *website quality* Syaifullah & Soemantri (2016) memiliki dua indikator diantaranya :

1. Kemudahan, meliputi mudah untuk dioperasikan, mudah dimengerti, dan kecepatan;
2. Kenyamanan, meliputi daya tarik visual, daya tarik emosional, desain kreatif dan atraktif;

2.1.5 Perceived Risk

Resiko yang dirasakan dapat diartikan sebagai kemungkinan terjadinya kerugian dalam mengejar suatu hasil yang diinginkan dengan memakai sistem pelayanan *e-filing* (Featherman & Pavlou, 2003). Risiko pada dasarnya perasaan ketidakpastian yang dapat mempengaruhi kepercayaan orang dalam mengambil suatu keputusan (Rifat et al., 2019). *Perceived risk* menurut Luo et al. (2010) merupakan suatu ketidakpastian pada hasil yang akan didapatkan. Dengan demikian, resiko dari sistem pelayanan *e-filing* dapat didefinisikan sebagai keseluruhan tingkat ketidakpastian atau kecemasan yang mungkin akan dirasakan oleh wajib pajak ketika memakai *e-filing* dalam melaporkan SPTnya.

Pada variabel *perceived risk* menggunakan indikator pada penelitiannya Haryani (2019):

1. *Individual Risk*

Resiko individu merupakan sebuah resiko yang secara langsung menyangkut pada ketidak mampuan diri atau sebuah resiko yang secara langsung mempengaruhi individu. Dalam hal ini resiko individu juga dapat dikatakan ketidakmampuan seseorang dalam menggunakan atau memakai sebuah teknologi.

2. *Cyber Risk*

Kejahatan dunia maya dapat diartikan sebagai segala bentuk resiko kehilangan bagi keuangan perusahaan, baik itu berupa kekacauan, pencurian data rahasia, atau pencemaran nama baik, yang terjadi akibat kekandasan sistem teknologi informasi dan komunikasi.

2.1.6 *Perceived Usefulness*

Perceived usefulness diartikan bahwa tingkat kepercayaan pengguna terhadap pemanfaatan teknologi akan berdampak pada meningkatnya kinerja pekerjaan (Davis, 1989). Menurut Fatmawati (2015) *perceived usefulness* merupakan kepercayaan seseorang terhadap teknologi untuk mempermudah kinerjanya, meningkatkan produktivitas kerja, dan adanya kebermanfaatan bagi penggunaannya. Sehingga semakin besar manfaat yang diperoleh ketika memakai teknologi maka akan semakin besar juga *behavioral intention* teknologi tersebut. Dalam penelitiannya Fatmawati (2015) terdapat tiga indikator yang dapat digunakan dalam pertanyaan pada penelitian ini diantaranya:

1. Efektivitas (*effectiveness*)

Sebuah persepsi yang menunjukkan adanya penghematan waktu dalam melaporkan SPT. Dalam perpajakan, dimensi ini mengacu pada hematnya waktu yang dirasakan oleh wajib pajak saat melaporkan SPTnya. Dimana wajib pajak tidak perlu mengantri, kemudian datang ke KPP maupun KP2KP untuk menyampaikan SPTnya.

2. Mempermudah pekerjaan (*make job easier*)

Dengan menggunakan sebuah teknologi pengguna merasa bahwa pekerjaannya lebih mudah. Dalam hal ini WP merasa bahwa dengan memakai *e-filing* dapat mempermudah dalam melaporkan SPT. Dimana wajib pajak tidak perlu mengantri dan tidak harus datang ke kantor untuk melaporkan SPTnya. Sehingga hal tersebut lebih memudahkan wajib pajak untuk melaporkan SPTnya.

3. Bermanfaat (*useful*)

Dimensi ini menjelaskan sejauh mana sebuah sistem dapat berguna bagi kegiatan seorang individu, terutama mengenai permasalahan menyangkut sebuah hal yang berkaitan dengan pekerjaan. Dalam lingkup perpajakan *e-filing* sangat bermanfaat bagi wajib pajak hal tersebut dikarenakan wajib pajak tidak perlu datang ke KPP untuk menyampaikan SPT.

2.1.7 Perceived Ease Of Use

Perceived ease of use diartikan sebagai tingkat kepercayaan pemakai saat memakai teknologi tersebut tidak membutuhkan banyak usaha (Fatmawati, 2015). *perceived ease of use* menurut Chawla & Joshi (2019) diartikan sebagai sebuah

sistem yang mudah untuk dipelajari dan dipakai oleh penggunanya. *Perceived ease of use* ini juga dijelaskan oleh Jasim Alsamydai et al. (2014) yang mengatakan bahwa kemudahan pengguna merupakan perilaku untuk memakai perangkat dengan berbasis teknologi guna mencegah masalah yang timbul dari teknologi tersebut. Sehingga sebuah teknologi itu akan lebih bermanfaat jika cara penggunaannya mudah. Berdasarkan penelitiannya Fatmawati (2015) menemukan empat indikator yang dapat digunakan dalam penelitian ini diantaranya:

1. Mudah dipelajari (*easy to learn*)

Sebuah kondisi di mana pengguna merasa bahwa teknologi mudah untuk dipelajari. Dalam hal ini dapat dikatakan wajib pajak percaya bahwa *e-filing* mudah dipelajari sehingga WP dapat dengan mudah untuk menyampaikan SPTnya. Mudahnya mempelajari *e-filing* menjadikan salah satu faktor *perceived ease of use*.

2. Fleksibel (*easy to become skillful*)

Dengan menggunakan teknologi pengguna merasa lebih leluasa dalam melakukan pekerjaannya. Dalam hal ini WP merasa bahwa dengan memakai *e-filing* lebih leluasa saat akan melaporkan SPTnya. Hal ini dikarenakan layanan *e-filing* dapat diakses kapan saja dan dimana saja.

3. Mudah digunakan (*easy to use*).

Pengguna merasa bahwa sebuah teknologi mudah digunakan. Dalam hal ini WP merasa bahwa sistem layanan *e-filing* mudah untuk dipakai. Kemudahan dalam memakai sistem layanan *e-filing* merupakan salah satu penyebab adanya variabel *perceived ease of use*.

2.2 Hasil Penelitian yang Relevan

Studi ini merujuk pada beberapa studi sebelumnya guna memperkuat hasil pengujian hipotesis penelitian ini, serta menjadi perbandingan dengan riset sebelumnya. Beberapa penelitian terdahulu yang dipakai sebagai rujukan riset ini antara lain adalah:

Tabel 2.1
Hasil Penelitian yang Relevan

No	Peneliti	Judul	Variabel	Hasil Penelitian
1	(Rifat et al., 2019)	<i>Predicting e-Tax Service Adoption: Integrating Perceived Risk Service Quality dan Tam</i>	<ol style="list-style-type: none"> 1. <i>Performance Risk</i> 2. <i>Individual Risk</i> 3. <i>Financial Risk</i> 4. <i>Time Risk</i> 5. <i>Cyber Risk</i> 6. <i>Interaction Quality</i> 7. <i>Website Quality</i> 8. <i>Perceived Ease of Use</i> 9. <i>Perceived risk</i> 10. <i>Perceived Usefulness</i> 11. <i>Behavioral Intention</i> 	<p>Hasil SEM mengungkap bahwa <i>performance risk & individual risk</i> tidak berpengaruh pada <i>perceived risk</i>. Sedangkan <i>financial risk, time risk, cyber risk</i> berpengaruh positif terhadap <i>perceived risk</i>. Untuk <i>interaction quality, website quality</i> dan <i>perceived ease of use</i> sendiri tidak berpengaruh pada <i>perceived usefulness</i>. Sedangkan <i>perceived risk</i></p>

No	Peneliti	Judul	Variabel	Hasil Penelitian
				berpengaruh negatif terhadap <i>perceived usefulness</i> . <i>perceived risk</i> dan <i>perceived usefulness</i> tidak berpengaruh pada <i>behavioral intention</i> . Sedangkan <i>perceived usefulness</i> tidak berpengaruh pada <i>behavioral intention</i>
2	(Trust & Nazirwan, 2018)	<i>Trust, Perceived Usefulness, Perceived Ease Of Use , Perceived E-Service Quality dan perceived risk Terhadap Behavioral Intention:</i> Suatu Penelitian Pada <i>Kiosk Tyme Digital</i>	<ol style="list-style-type: none"> 1. <i>Trust</i> 2. <i>Perceived Risk</i> 3. <i>Perceived Ease of Use</i> 4. <i>Perceived Usefulness</i> 5. <i>Perceived Service Quality</i> 6. <i>Behavioral Intention</i> 	Hasil riset ini mengungkapkan <i>trust</i> dan <i>perceived ease of use</i> berpengaruh positif terhadap <i>perceived usefulness</i> . <i>Trust, perceived usefulness, perceived ease of use</i> berpengaruh positif terhadap <i>behavioral intention</i> . Sedangkan <i>perceived</i>

No	Peneliti	Judul	Variabel	Hasil Penelitian
				<p><i>service quality</i> dan <i>perceived risk</i> berpengaruh negatif terhadap <i>behavioral intention</i>. <i>perceived risk</i> berpengaruh negatif terhadap <i>perceived e-service quality</i>.</p>
3	(Astria & Basyir, 2022)	<p>Pengaruh <i>Perceived Usefulness</i> dan <i>Perceived Ease Of Use</i> Terhadap <i>Behavioral Intention</i> yang Dimediasi Oleh <i>User Satisfaction</i> pada Nasabah Pengguna Aplikasi BCA Syariah Mobile Di Kota Banda Aceh</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. <i>Perceived Usefulness</i> 2. <i>Perceived Ease of Use</i> 3. <i>User Satisfaction</i> 4. <i>Behavioral Intention</i> 	<p>Hasil riset ini mengungkapkan <i>perceived ease of use</i> dan <i>perceived usefulness</i> tidak berpengaruh terhadap <i>user satisfaction</i>. <i>Perceived ease of use</i> dan <i>user satisfaction</i> berpengaruh positif terhadap <i>behavioral intention</i>. Sedangkan <i>perceived usefulness</i> berpengaruh negatif terhadap <i>behavioral intention</i>.</p>

No	Peneliti	Judul	Variabel	Hasil Penelitian
4	(Kumar et al., 2021)	<i>Millennials Behavioral Intention in Using Mobile Banking: Integrating perceived risk and Trust into TAM (A Survey in Jawa Barat)</i>	<ol style="list-style-type: none"> 1. <i>Perceived Risk</i> 2. <i>Trust</i> 3. <i>Perceived Ease Of use</i> 4. <i>Perceived Usefulness</i> 5. <i>Attitude</i> 6. <i>Behavioral intention</i> 	<p>Hasil penelitian ini mengungkapkan <i>perceived risk</i> dan <i>perceived ease of use</i> berpengaruh positif terhadap <i>perceived usefulness</i>. Sedangkan <i>trust</i> tidak berpengaruh terhadap <i>perceived usefulness</i>. <i>Perceived ease of use</i> dan <i>perceived usefulness</i> berpengaruh positif berpengaruh positif terhadap <i>attitude</i>. Sedangkan <i>trust</i> tidak berpengaruh terhadap <i>attitude</i>. <i>Perceived usefulness</i> dan <i>attitude</i> berpengaruh positif terhadap <i>behavioral intention</i>.</p>

No	Peneliti	Judul	Variabel	Hasil Penelitian
5	(Sinaga et al., 2021)	Kontribusi <i>Perceived Usefulness</i> , <i>Perceived Ease Of Use</i> dan <i>Perceived Security</i> terhadap <i>Behavioral Intention to Use</i> Aplikasi Jaket	<ol style="list-style-type: none"> 1. <i>Perceived Ease Of Use</i> 2. <i>Perceived Security</i> 3. <i>Perceived Usefulness</i> 4. <i>Behavioral Intention</i> 	Hasil penelitian <i>Perceived ease of use</i> dan <i>perceived security</i> berpengaruh positif terhadap <i>behavioral intention</i> . Sedangkan <i>perceived usefulness</i> tidak berpengaruh terhadap <i>behavioral intention</i> .
6	(Regita et al., 2020)	Pengaruh <i>Perceived Ease Of Use</i> , <i>Perceived Usefulness</i> dan <i>Attitude Towards Using</i> Terhadap <i>Behavioral Intention To Use</i> pada Aplikasi OVO	<ol style="list-style-type: none"> 1. <i>Perceived Ease Of Use</i> 2. <i>Perceived Usefulness</i> 3. <i>Attitude toward using</i> 4. <i>Behavioral intention</i> 	Hasil penelitian <i>perceived ease of use</i> berpengaruh positif terhadap <i>perceived usefulness</i> . <i>Perceived usefulness</i> dan <i>perceived ease of use</i> berpengaruh positif terhadap <i>attitude toward using</i> . <i>Perceived usefulness</i> dan <i>attitude towards using</i>

No	Peneliti	Judul	Variabel	Hasil Penelitian
				berpengaruh positif terhadap <i>behavioral intention</i> .
7	(Iqbal et al., 2021)	<i>Evaluating Attractiveness and Perceived Risks: The Case Of Green Banking Service in Bangladesh</i>	<ol style="list-style-type: none"> 1. <i>Performance Risk</i> 2. <i>Individual Risk</i> 3. <i>Financial Risk</i> 4. <i>Time Risk</i> 5. <i>Cyber Risk</i> 6. <i>Task Attractiveness</i> 7. <i>Social Attractiveness</i> 8. <i>Physical Attractiveness</i> 9. <i>Perceived Risk</i> 10. <i>Attractiveness</i> 11. <i>Behavioral Intention</i> 	<p>Hasil riset ini menemukan bahwa <i>individual risk</i>, <i>financial risk</i>, <i>time risk</i> dan <i>cyber risk</i> berpengaruh positif terhadap <i>perceived risk</i>. Sedangkan <i>performance risk</i> tidak berpengaruh terhadap <i>perceived risk</i>. <i>Task attractiveness</i>, <i>social attractiveness</i> dan <i>physical attractiveness</i> berpengaruh positif terhadap <i>attractiveness</i>. Sedangkan <i>perceived risk</i> berpengaruh negatif terhadap <i>attractiveness</i>. <i>Attractiveness</i> berpengaruh positif</p>

No	Peneliti	Judul	Variabel	Hasil Penelitian
				terhadap <i>behavioral intention</i> . Sedangkan <i>perceived risk</i> berpengaruh negatif terhadap <i>behavioral intention</i> .
8	(Suebtimrat & Vonguai, 2021)	<i>An Investigation Of Behavioral Intention Towards Qr Code Payment In Bangkok , Thailand.</i>	<ol style="list-style-type: none"> 1. <i>Perceived Trust</i> 2. <i>Compatibility</i> 3. <i>Adoption Readiness</i> 4. <i>Personal Intention</i> 5. <i>Perceived Risk</i> 6. <i>Attitude</i> 7. <i>Behavioral Intention</i> 	Hasil penelitian ini menemukan bahwa <i>compatibility</i> berpengaruh positif terhadap <i>attitude</i> . <i>Compatibility, attitude, adoption readiness</i> dan <i>personal intention</i> berpengaruh positif terhadap <i>behavioral intention</i> . Sedangkan <i>perceived trust</i> dan <i>perceived risk</i> tidak berpengaruh terhadap <i>behavioral intention</i>

No	Peneliti	Judul	Variabel	Hasil Penelitian
9	(Rahmawati et al., 2022)	Analisis Penerimaan E-TAX Ditjen Pajak Kota Palembang Menggunakan <i>Technology Acceptance Model</i> (TAM)	<ol style="list-style-type: none"> 1. <i>Perceived Ease of Use</i> 2. <i>Perceived Usefulness</i> 3. <i>Attitude Towards Using</i> 4. <i>Behavioral Intention</i> 5. <i>Actual system use</i> 	<p>Hasil penelitian menemukan bahwa <i>perceived ease of use</i> berpengaruh positif terhadap <i>perceived usefulness</i>. <i>Perceived usefulness</i>, <i>perceived ease of use</i> berpengaruh positif terhadap <i>attitude towards using</i>. <i>Perceived usefulness</i> berpengaruh positif terhadap <i>behavioral intention</i>. <i>Attitude towards using</i> tidak berpengaruh signifikan terhadap <i>behavioral intention</i>. <i>Behavioral intention</i> berpengaruh positif terhadap <i>actual system use</i>.</p>

No	Peneliti	Judul	Variabel	Hasil Penelitian
10	(Junnonyang, 2021)	<i>Integrating TAM, Perceived Risk, Trust, Relative Advantage, Government Support, Social Influence And User Satisfaction As Predictors Of Mobile Government Adoption Behavior in Thailand</i>	<ol style="list-style-type: none"> 1. <i>Perceived Ease Of Use</i> 2. <i>Perceived Usefulness</i> 3. <i>Trust</i> 4. <i>Self efficacy</i> 5. <i>Relative Advantage</i> 6. <i>Government Support</i> 7. <i>Information Quality</i> 8. <i>Social Influence</i> 9. <i>Perceived Risk</i> 10. <i>User Satisfaction</i> 10. <i>Behavioral Intention</i> 	Hasil penelitian menemukan bahwa <i>perceived ease of use, perceived usefulness, trust, self-efficacy, relative advantage, government support, information quality, social influence</i> dan <i>user satisfaction</i> berpengaruh positif terhadap <i>behavioral intention</i> . Sedangkan <i>perceived risk</i> berpengaruh negatif terhadap <i>behavioral intention</i> .
11	(Mufarih et al., 2020)	<i>Factors Influencing Customer to Use Digital Banking Application in Yogyakarta, Indonesia</i>	<ol style="list-style-type: none"> 1. <i>Social Image</i> 2. <i>Perceived Ease Of Use</i> 3. <i>Perceived Usefulness</i> 4. <i>Perceived Risk</i> 5. <i>Attitude</i> 6. <i>Perceived Trust</i> 7. <i>Behavioral Intention</i> 	Hasil penelitian ini menemukan bahwa <i>perceived usefulness, perceived ease of use</i> dan <i>social image</i> tidak berpengaruh signifikan

No	Peneliti	Judul	Variabel	Hasil Penelitian
				<p>terhadap <i>attitude</i>. <i>Perceived ease of use</i> berpengaruh positif terhadap <i>perceived usefulness</i>. <i>Attitude</i> berpengaruh positif terhadap <i>behavioral intention</i>. Sedangkan <i>perceived usefulness</i> tidak berpengaruh terhadap <i>behavioral intention</i>. <i>perceived risk</i> berpengaruh negatif terhadap <i>behavioral intention</i>. <i>Social image</i> dan <i>perceived trust</i> berpengaruh positif terhadap <i>perceived ease of use</i>. <i>Social image</i> berpengaruh positif terhadap <i>perceived ease of use</i>. <i>Perceived trust</i></p>

No	Peneliti	Judul	Variabel	Hasil Penelitian
				berpengaruh positif terhadap <i>perceived risk</i> .
12	(Candra, 2012)	Evaluasi <i>Website Quality</i> Pemerintah Daerah Dengan Menggunakan <i>Webqual</i> (Studi Kasus Pada Kabupaten Ogan Ilir)	<ol style="list-style-type: none"> 1. <i>Web Quality</i> 2. <i>Perceived Usefulness</i> 3. <i>Quality Information</i> 	Hasil penelitian menunjukkan bahwa <i>web quality</i> berpengaruh positif terhadap <i>perceived usefulness</i> , <i>quality information</i> dan <i>quality interaction</i> .
13	(Widjaja, 2022)	<i>The Influence Of Interaction, Learner Characteristic, Perceived Usefulness, and Perceived Satisfaction On Continuance Intention In E-Learning System</i>	<ol style="list-style-type: none"> 1. <i>Interaction</i> 2. <i>Characteristic</i> 3. <i>Perceived satisfaction</i> 4. <i>Perceived usefulness</i> 5. <i>Behavioral intention</i> 	Hasil penelitian menemukan bahwa <i>characteristic</i> dan <i>interaction</i> berpengaruh positif terhadap <i>perceived usefulness</i> . <i>Characteristic</i> dan <i>interaction</i> <i>quality</i> berpengaruh positif terhadap positif terhadap <i>perceived satisfaction</i> . <i>Perceived usefulness</i>

No	Peneliti	Judul	Variabel	Hasil Penelitian
				berpengaruh positif terhadap <i>perceived satisfaction</i> . <i>Perceived usefulness</i> berpengaruh positif terhadap <i>behavioral intention</i> . Sedangkan <i>perceived satisfaction</i> tidak berpengaruh signifikan terhadap <i>behavioral intention</i> .
14	(Preeti et al., 2016)	<i>A Study Of Adoption Behavior For Online Shopping:An Extension Of TAM Model</i>	<ol style="list-style-type: none"> 1. <i>Trust</i> 2. <i>Perceived Enjoyment</i> 3. <i>Perceived Ease Of Use</i> 4. <i>Perceived Usefulness</i> 5. <i>Attitude Toward</i> 6. <i>Behavioral Intention</i> 7. <i>Customer Satisfaction</i> 	Hasil penelitian menyatakan bahwa <i>trust</i> dan <i>perceived ease of use</i> berpengaruh positif terhadap <i>perceived usefulness</i> . <i>Trust</i> berpengaruh positif terhadap <i>perceived ease of use</i> . <i>Perceived usefulness</i> dan <i>perceived ease of use</i> berpengaruh

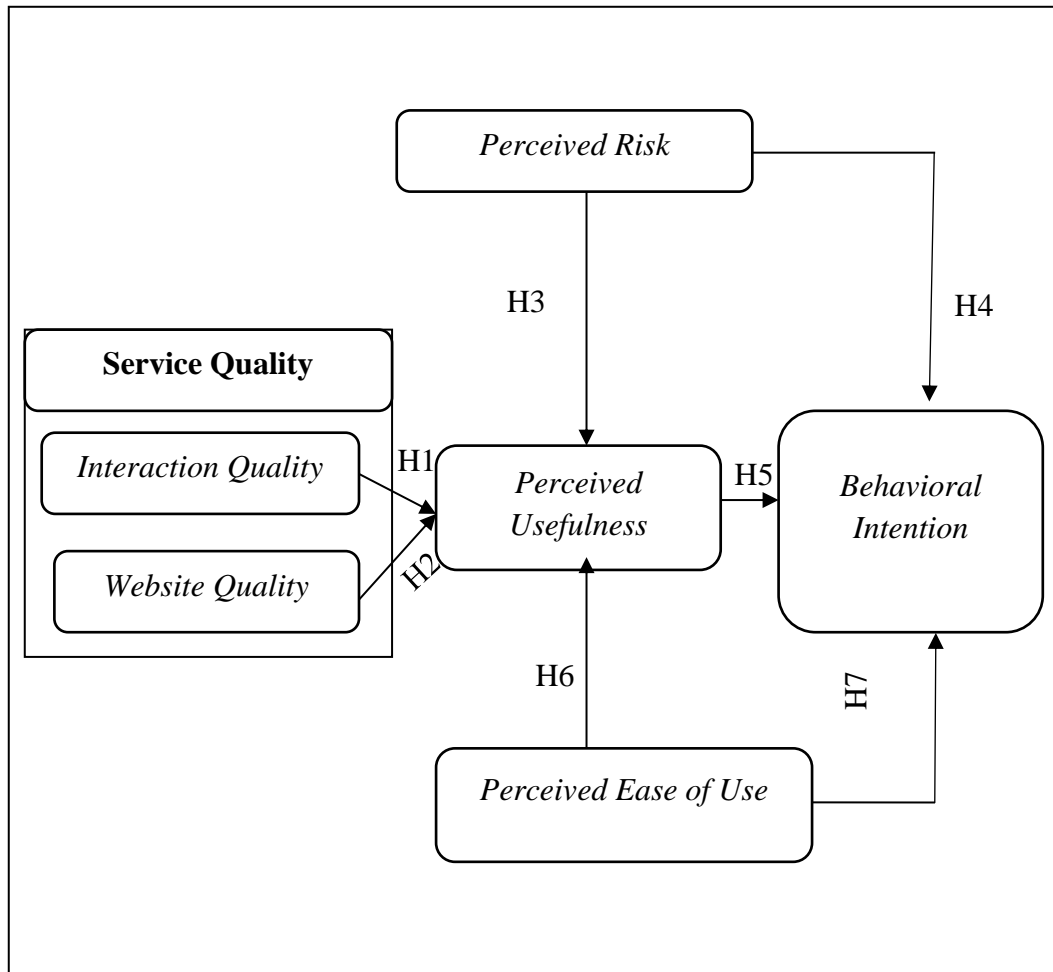
No	Peneliti	Judul	Variabel	Hasil Penelitian
				positif terhadap <i>attitude toward, attitude toward</i> dan <i>perceived enjoyment</i> berpengaruh positif terhadap <i>behavioral intention. Behavioral intention</i> berpengaruh positif terhadap <i>customer satisfaction.</i>
15	(Hussain et al.,2021)	<i>Acceptance Of Electronic Banking Among University Students in Pakistan: An Application Of Technology Acceptance Model (TAM)</i>	<ol style="list-style-type: none"> 1. <i>Perceived Usefulness</i> 2. <i>Perceived Behavioral Control</i> 3. <i>Security & Privacy</i> 4. <i>Perceived Ease Of Use</i> 5. <i>Government Support</i> 6. <i>Behavioral intention</i> 	Hasil penelitian ini menemukan bahwa <i>government support, perceived behavioral control, perceived usefulness, security dan privacy dan perceived ease of use</i> berpengaruh positif terhadap <i>behavioral intention. Perceived ease of use, security & privacy dan perceived</i>

No	Peneliti	Judul	Variabel	Hasil Penelitian
				<i>usefulness</i> berpengaruh positif terhadap <i>government support</i> . Sedangkan <i>perceived behavioral control</i> tidak berpengaruh signifikan terhadap <i>government support</i>

2.3 Kerangka Berpikir

Kerangka berpikir digunakan untuk menggambarkan pengaruh *interaction quality* (X_1), *website quality* (X_2), *perceived risk* (X_3), *perceived ease of use* (X_4), *perceived usefulness* (X_5) dan *behavioral intention* (Y)

Gambar 2.3
Kerangka Berpikir



2.4 Hipotesis

2.4.1 *Interaction Quality Terhadap Perceived Usefulness*

Theory Technology Acceptance Model (TAM) berhubungan dengan sikap memakai sistem informasi akuntansi (Fatmawati, 2015). Sikap seseorang mau memakai atau tidaknya menggunakan sebuah layanan juga didasarkan pada

hubungan *interaction quality* antara pengguna dengan dengan layanan teknologi (Widjaja, 2022).

Interaction quality merupakan sebagai persepsi pelanggan dari cara dimana layanan ini disampaikan saat layanan diberikan (Lemke et.al, 2011). Wajib pajak yang dapat berinteraksi dengan baik terhadap *e-filing*, maka dia akan mendapat manfaat dari *e-filing* tersebut. Seperti halnya ketika wajib pajak terbiasa berinteraksi dengan *e-filing* maka hal tersebut akan mempermudah wajib pajak dalam pengisian SPT secara online. Sehingga secara tidak langsung *interaction quality* berpengaruh terhadap manfaat yang akan diperoleh dalam menggunakan *e-filing*.

Penelitian Widjaja & Widjaja (2022) mengatakan bahwa *interaction quality* berpengaruh positif terhadap *perceived usefulness*. Penelitian tersebut sejalan dengan penelitiannya Sher (2019) yang mengatakan bahwa *interaction quality* berpengaruh positif terhadap *perceived usefulness*. Semakin baik interaksi wajib pajak dengan *e-filing* maka semakin tinggi juga manfaat yang akan diperoleh wajib pajak dalam memakai *e-filing*.

H1: *Interaction quality* berpengaruh positif terhadap *perceived usefulness*

2.4.2 Website Quality Terhadap Perceived Usefulness

Theory Technology Acceptance Model (TAM) digunakan untuk mengukur keberterimaan seseorang terhadap sebuah teknologi. Keberterimaan seseorang pada sebuah teknologi salah satunya difaktori oleh kualitas keluaran yang baik. Dalam hal ini salah satu kualitas keluaran yang baik adalah dengan adanya *website quality* yang baik saat memakai sebuah teknologi (Fatmawati, 2015).

Website quality adalah sebuah cara yang dipakai dalam pengukuran kualitas suatu *website* berdasarkan persepsi pengguna (Monalisa et al., 2016). Ketika wajib pajak merasa bahwa dengan adanya *website* tersebut dapat memberikan pelayanan yang lebih baik disertai dengan fitur – fitur yang mudah dipahami dan juga menarik. Sehingga secara tidak langsung dengan adanya *website quality* yang baik akan berpengaruh terhadap manfaat yang akan diterima oleh wajib pajak.

Penelitian Candra (2012) mengatakan bahwa *website quality* berpengaruh positif terhadap *perceived usefulness*. Sejalan dengan penelitian tersebut Nikou & Economides (2017) mengatakan bahwa *website quality* berpengaruh positif terhadap *perceived usefulness*. Semakin baik kualitas *web* dalam pelayanan *e-filing* maka semakin banyak juga manfaat yang akan diterima oleh wajib pajak yang memakai *e-filing* dalam menyampaikan SPTnya. Sehingga hipotesis penelitian:

H2: *Website quality* berpengaruh positif terhadap *perceived usefulness*

2.4.3 Perceived Risk Terhadap Perceived Usefulness

Theory Technology Acceptance Model (TAM) berhubungan dengan sikap memakai sistem informasi akuntansi. Perasaan merasa tidak aman dalam memakai sistem informasi akuntansi berhubungan dengan sikap pemakaian sistem informasi akuntansi (Fatmawati, 2015). Dengan adanya perasaan tidak aman apakah pengguna akan tetap mendapatkan manfaat dari sebuah teknologi.

Perceived risk merupakan perasaan tidak aman yang dapat mempengaruhi kepercayaan seseorang dalam mengambil keputusan (Rifat et al., 2019). Wajib pajak yang merasa tidak aman saat memakai *e-filing* maka manfaat yang akan

diterima oleh wajib pajak juga akan rendah. Sehingga perasaan tidak aman atau resiko akan berpengaruh terhadap manfaat yang akan diterima oleh wajib pajak.

Penelitian Rifat et al. (2019) mengatakan bahwa *perceived risk* berpengaruh negatif terhadap *perceived usefulness*. Riset tersebut sejalan dengan penelitiannya Park & Tussyadiah (2017) yang mengatakan bahwa *website quality* berpengaruh negatif terhadap keermanfaatan persepsian. Semakin tinggi resiko dalam memakai *e-filing* maka akan semakin rendah juga manfaat yang akan diperoleh wajib pajak dalam memakai *e-filing*. Sehingga hipotesis penelitian:

H3: *Perceived risk* berpengaruh negatif terhadap *perceived usefulness*

2.4.4 *Perceived Risk Terhadap Behavioral Intention*

Theory Technology Acceptance Model (TAM) berhubungan dengan sikap memakai sistem informasi akuntansi. Perasaan merasa tidak aman dalam memakai sistem informasi akuntansi berhubungan dengan sikap pemakaian sistem informasi akuntansi (Fatmawati, 2015). Dengan adanya perasaan tidak aman apakah pengguna akan tetap menggunakan sebuah teknologi atau tidaknya.

Dalam riset ini juga meneliti bahwa *perceived risk* juga dapat berpengaruh terhadap *behavioral intention*. Wajib pajak yang memiliki perasaan tidak aman dalam memakai *e-filing* maka kemungkinan yang akan terjadi wajib pajak tersebut akan memutuskan untuk tidak memakai *e-filing*. Sehingga perasaan tidak aman atau resiko akan berpengaruh terhadap seorang wajib pajak dalam pengambilan keputusan untuk memakai *e-filing* kembali atau tidak.

Penelitian Iqbal et al. (2021) menyatakan bahwa *perceived risk* berpengaruh negatif terhadap *behavioral intention*. Riset tersebut sejalan dengan Junnonyang (2021), Mufarih et al. (2020) dan Trust & Nazirwan (2018) yang mengatakan bahwa *perceived risk* berpengaruh negatif terhadap *behavioral intention*. Semakin tinggi resiko dalam memakai *e-filing* maka akan semakin rendah juga kemungkinan wajib pajak untuk memakai *e-filing* dalam melaporkan SPTnya. Sehingga hipotesis penelitian :

H4: *Perceived risk* berpengaruh negatif terhadap *behavioral intention e-filing*

2.4.5 *Perceived Usefulness Terhadap Behavioral Intention*

perceived usefulness merupakan turunan dari *Teori Technology Acceptance Model* (TAM) (Fatmawati, 2015). Dimana *perceived usefulness* digunakan sebagai tolak ukur dalam menilai keberterimaan teknologi pada pengguna. Sehingga teori TAM dijadikan landasan pada variabel *perceived usefulness*.

Perceived usefulness adalah kepercayaan seseorang terhadap teknologi untuk mempermudah kinerjanya, meningkatkan produktivitas kerja, dan adanya kebermanfaatan bagi penggunanya (Fatmawati, 2015). Apabila wajib pajak percaya bahwa dengan memakai *e-filing* dapat memudahkan kinerja, meningkatkan produktivitas dan memberikan kemanfaatan maka wajib pajak tersebut kemungkinan akan memakai *e-filing* untuk melaporkan SPTnya. Sehingga kepercayaan wajib pajak bahwa dengan memakai *e-filing* dapat memberikan manfaat akan berpengaruh terhadap penggunaan kembali *e-filing*.

Penelitian Trust & Nazirwan (2018) mengatakan bahwa *perceived usefulness* berpengaruh positif terhadap *behavioral intention*. Penelitian tersebut sejalan dengan penelitiannya Sari (2021), dan Astria & Basyir (2022) yang menyatakan bahwa *perceived usefulness* berpengaruh positif terhadap *behavioral intention*. Semakin tinggi kepercayaan wajib pajak terhadap sistem pelayan *e-filing* dapat mempermudah kinerjanya, maka semakin tinggi juga kemungkinan niat wajib pajak untuk menggunakan *e-filing*. Sehingga hipotesis penelitian:

H5: *Perceived usefulness* berpengaruh positif terhadap *behavioral intention e-filing*

2.4.6 *Perceived Ease Of Use Terhadap Perceived Usefulness*

Perceived ease of use merupakan turunan dari *Teori Technology Acceptance Model* (TAM) (Fatmawati, 2015). Dimana variabel *perceived ease of use* dijadikan sebagai faktor dalam menggunakan sebuah teknologi. Dimana dengan adanya kemudahan teknologi, pengguna akan mendapatkan manfaat dari teknologi tersebut atau tidak. Sehingga teori TAM dijadikan landasan pada variabel *perceived ease of use*.

Perceived ease of use yakni sebuah bentuk layanan yang didapatkan oleh sebuah media teknologi dan dianggap mudah bagi penggunanya (Trust & Nazirwan, 2018). Wajib pajak yang mempunyai keyakinan bahwa layanan *e-filing* mudah untuk digunakan. Adanya kemudahan saat memakai layanan *e-filing* dapat mempermudah WP dalam pelaporan SPTnya, sehingga secara tidak langsung wajib pajak juga akan memperoleh manfaat dari penggunaan *e-filing* tersebut. Sehingga

kemudahan dalam memakai *e-filing* akan berpengaruh terhadap kemanfaatan yang akan diterima.

Trust & Nazirwan (2018) mengatakan bahwa *perceived ease of use* berpengaruh positif terhadap *perceived usefulness*. Sejalan dengan penelitiannya Regita et al. (2020) dan Kumar et al. (2021) yang mengatakan bahwa *perceived ease of use* berpengaruh positif terhadap *perceived usefulness*. Semakin wajib pajak menganggap bahwa *e-filing* mudah untuk dipakai maka semakin tinggi manfaat yang akan diterima. Sehingga hipotesis penelitian:

H6: *Perceived ease of use* berpengaruh positif terhadap *perceived usefulness*

2.4.7 Perceived Ease Of Use Terhadap Behavioral Intention

Perceived ease of use merupakan turunan dari *Teori Technology Acceptance Model* (TAM) (Fatmawati, 2015). Dimana variabel *perceived ease of use* dijadikan sebagai faktor apakah pengguna akan menggunakan teknologi atau tidak dengan adanya kemudahan dalam menggunakan teknologi. Sehingga teori TAM dijadikan landasan pada variabel *perceived ease of use*.

Dalam riset ini juga meneliti bahwa *perceived ease of use* juga berpengaruh terhadap *behavioral intention*. Wajib pajak yang mempunyai keyakinan bahwa *e-filing* mudah untuk dipakai maka dia akan cenderung untuk memakai *e-filing*. Sehingga keyakinan wajib pajak bahwa layanan *e-filing* mudah untuk digunakan dalam melaporkan SPTnya berpengaruh terhadap niat untuk menggunakan *e-filing*.

Penelitian Trust & Nazirwan (2018) mengatakan bahwa *perceived ease of use* berpengaruh positif terhadap *behavioral intention*. Riset tersebut sejalan dengan

penelitiannya Sinaga et al. (2021), (Rifat et al., (2019) dan Astria & Basyir, (2022) yang mengatakan bahwa *perceived ease of use* berpengaruh positif terhadap *behavioral intention*. Semakin wajib pajak merasa layanan *e-filing* mudah untuk dipakai maka semakin tinggi niat WP orang pribadi memakai layanan *e-filing* dalam menyampaikan SPTnya. Sehingga hipotesis penelitian:

H7: *Perceived ease of use* berpengaruh positif terhadap *behavioral intention*

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Waktu dan Wilayah Penelitian

Proses penyusunan proposal dimulai pada bulan September sampai terselesaikannya penelitian ini. Wilayah penelitian ini adalah Kabupaten Sragen dan Kabupaten Karanganyar.

3.2 Jenis Penelitian

Riset ini termasuk kedalam jenis riset kuantitatif. teknik kuantitatif menurut Sugiyono (2017: 23) terdiri dari atas dua teknik yaitu teknik eksperimen dan teknik survei. Teknik yang dipakai dalam riset ini dengan memakai teknik survey. Teknik survei menurut Sugiyono (2017: 24) adalah sebuah survei yang dilaksanakan pada populasi, atau sampel, menemukan peristiwa relatif, distribusi, dan hubungan antara variabel sosiologis dan psikologis.

3.3 Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel

3.3.1 Populasi

Sugiyono, (2017) populasi merupakan bidang generalisasi yang terdiri dari objek dan subjek yang memiliki kuantitas dan sifat tertentu, kemudian dipelajari oleh peneliti dan darinya dapat ditarik kesimpulan. Populasi dalam riset ini adalah WPOP yang pernah menggunakan *e-filing* bertempat tinggal di Kabupaten Sragen dan Kabupaten Karanganyar. Jumlah populasi pada penelitian ini sebanyak 63.907.

3.3.2 Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel

Sampel adalah komponen dari populasi didasarkan pada jumlah dan karakteristik yang dimiliki (Sugiyono, 2017). Jumlah sampel dalam penelitian ini sebanyak 111 wajib pajak orang pribadi yang bertempat tinggal di Kabupaten Sragen dan Kabupaten Karanganyar.

Penelitian menggunakan teknik *accidental sampling*. Dimana teknik *accidental sampling* merupakan sebuah teknik penentuan sample berdasarkan kebetulan, yaitu siapa responden yang datang di KPP Karanganyar dan KP2KP Sragen (Sugiyono, 2016)

3.4 Data dan Sumber Data

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer. Data primer merupakan data yang diperoleh secara langsung baik secara wawancara, opini dari individu maupun kelompok dan berupa pengamatan suatu objek, kejadian dan pengujian benda yang dipakai dalam riset ini (Sugiyono, 2017). Sumber data diperoleh dengan menyebarkan kuesioner kepada WPOP yang pernah memakai *e-filing* dalam melaporkan SPTnya di Kabupaten Sragen dan Kabupaten Karanganyar.

3.5 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dalam riset ini adalah dengan mendistribusikan kuesioner. Kuesioner adalah cara pengumpulan data yang dilaksanakan dengan metode memberi seperangkat pernyataan atau pertanyaan tertulis kepada responden untuk dijawabnya (Sugiyono, 2017). Kuesioner ini diberikan secara langsung atau online kepada WPOP.

Kuesioner ini berisi pertanyaan dan pernyataan yang tersusun. Responden menjawab dengan memberikan penilaian pada jawaban yang telah dipilih oleh responden dengan skala *likert*. Pertanyaan yang ada dalam riset ini didasarkan pada penelitian sebelumnya dan dari beberapa jurnal yang relevan dalam proses penyusunan riset ini.

3.6 Variabel Penelitian

Variabel dalam riset ini memakai variabel utama yaitu variabel dependen (terikat) dan variabel independen (bebas).

3.6.1 Variabel Dependen (Y)

Variabel yang mendapat pengaruh atau menjadi akibat dari variabel bebas (Sugiyono, 2017). Variabel dependen atau variabel terikat dalam penelitian ini adalah *behavioral intention*.

3.6.2 Variabel Independen (X)

Variabel yang bisa mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel terikat disebut variabel bebas (Sugiyono, 2017). Variabel bebas dalam penelitian ini adalah *interaction quality*, *website quality*, *perceived risk*, dan *perceived ease of use*.

3.6.3 Variabel Mediasi (Z)

Variabel yang mempengaruhi hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen, dan menjadi hubungan yang tidak langsung dan tidak diamati

dan diukur (Sugiyono, 2017). Variabel mediasi dalam penelitian ini adalah *perceived usefulness*.

3.7 Definisi Operasional Variabel

Definisi operasional variabel dalam penelitian ini digambarkan dalam tabel dibawah ini:

Tabel 3.1 Tabel Operasional Variabel

No	Variabel Penelitian	Definisi	Indikator	Skala
1	<i>Behavioral intention</i> (Y)	<i>Behavioral intention</i> yakni berlanjut di masa depan.	1. Niat menggunakan di masa mendatang 2. Niat menggunakan sebuah sistem dalam kehidupan sehari - hari 3. Rencana untuk selalu menggunakan suatu sistem sesering mungkin (Vekatesh al., 2019)	Skala Likert 1-5
2	<i>Interaction quality</i> (X ₁)	<i>Interaction quality</i> merupakan terkait persepsi pelanggan dari interaksi dengan penyedia layanan selama pelayan berlangsung (Alhasanah et.al, 2014).	1. Komunikasi 2. Reputasi Situs (Alhasanah et.al, 2014)	Skala Likert 1-5
3	<i>Website quality</i> (X ₂)	<i>Website quality</i> merupakan metode yang digunakan untuk mengukur	1. Kemudahan 2. Kenyamanan (Syaifullah & Soematri, 2016)	

No	Variabel Penelitian	Definisi	Indikator	Skala
		kualitas suatu <i>website</i> berdasarkan pengguna (Syaifullah & Soematri, 2016)		Skala Likert 1-5
4	<i>Perceived risk</i> (X ₃)	<i>Perceived risk</i> merupakan perasaan tidak aman yang dapat mempengaruhi kepercayaan seseorang dalam mengambil keputusan (Haryani, 2019)	1. <i>Individual Risk</i> 2. <i>Cyber Risk</i> (Haryani, 2019)	Skala Likert 1-5
4	<i>Perceived ease of use</i> (X ₄)	<i>Perceived ease of use</i> diartikan sebagai tingkat kepercayaan pengguna saat menggunakan teknologi tersebut tidak memerlukan banyak usaha (Fatmawati, 2015)	1. Mudah dipelajari (<i>easy to learn</i>) 2. Fleksibel, 3. Mudah digunakan (<i>easy to use</i>). (Fatmawati, 2015)	Skala Likert 1-5
5	<i>Perceived Usefulness</i> (Z)	<i>Perceived usefulness</i> diartikan bahwa tingkat kepercayaan pengguna terhadap pemanfaatan teknologi akan berdampak pada meningkatnya kinerja pekerjaan (Fatmawati, 2015).	1. Efektivitas (<i>effectiveness</i>) 2. Mempermudah pekerjaan (<i>make job easier</i>) 3. Bermanfaat (<i>useful</i>) (Fatmawati, 2015)	Skala Likert 1-5

3.8 Instrumen Penelitian

Kuesioner menjadi instrumen utama yang dipakai dalam riset ini. Instrumen penelitian ini diperoleh dari Davis (1989) dengan variabel *perceived usefulness*,

perceived ease of use. Untuk variabel *behavioral intention*, *website quality*, dan *interaction quality* diperoleh dari (Rifat et al., 2019). Sedangkan untuk variabel *perceived risk* diperoleh dari (Featherman & Pavlou, 2003).

Angket kuesioner diisi oleh WPOP yang bertempat tinggal di Kabupaten Karanganyar dan Kabupaten Sragen. Kuesioner yang dipakai bersifat tertutup dimana responden hanya memberikan penilaian pada kolom yang sudah disediakan peneliti. Variabel *behavioral intention*, *interaction quality*, *website quality*, *perceived risk*, *perceived usefulness* dan *perceived ease of use*.

Skala *likert* juga disebut dengan skala interval. Skala *likert* ini digunakan dalam pengukuran sikap, pendapat, persepsi seseorang atau kelompok orang mengenai fenomena sosial (Sugiyono, 2017 : 158). Caranya dengan memberikan nilai pada kolom yang telah disediakan dalam kuesioner. Pilihan skor pada variabel *behavioral intention*, *interaction quality*, *website quality*, *perceived usefulness* dan *perceived ease of use*.

Sangat Tidak Setuju (STS) : Skor 1

Tidak Setuju (TS) : Skor 2

Netral (N) : Skor 3

Setuju (S) : Skor 4

Sangat Setuju (SS) : Skor 5

Penelitian ini memerlukan uji instrumen penelitian, agar kuesioner dapat dinyatakan valid dan andal. Uji instrumen riset terdiri atas uji validitas dan uji reliabilitas.

3.9 Teknik Analisis Data

3.9.1 Statistik Deskriptif

Statistik deskriptif adalah statistik yang dipakai untuk menelaah data dengan menggambarkan data saat dikumpulkan, dan tanpa bermaksud untuk menarik kesimpulan yang berlaku secara universal. (Sugiyono, 2017 : 232). Statistik deskriptif meliputi tabel, grafik, diagram lingkaran, representasi data menggunakan piktoqram, mode perhitungan, *median*, *mean*, perhitungan desil persentil, perhitungan *mean* dan standar deviasi untuk menghitung varians data, perhitungan persentase Ini disertakan.

3.9.2 *Structural Equation Modeling (SEM) - Partial least Square*

Pendekatan SEM yang dipakai pada riset ini adalah *partial least square* (PLS). PLS adalah metode analisis yang powerful karena tidak memperkirakan data harus dengan pengukuran tertentu, dan dapat digunakan untuk jumlah sampel yang kecil (Ghozali, 2014). PLS dimaksudkan untuk tujuan prediksi dalam situasi kompleksitas yang tinggi dengan dukungan teori yang rendah (Ghozali, 2014).

Penelitian dengan pendekatan PLS dapat digunakan untuk memahami korelasi sebab akibat antara variabel independen dengan variabel dependen. Model yang digunakan juga terdapat sebab akibat yang berlanjut yang ditandai dengan adanya variabel mediasi sebagai penghubung diantara variabel terikat dengan variabel bebas (Ghozali, 2014). *Software* yang akan dipakai dalam riset ini adalah *software SmartPLS*.

3.9.3 Model Pengukuran (*Outer Model*)

Pada pengukuran *outer* model dalam SEM-PLS dikenal dengan uji validitas konstruk yang biasanya dipakai untuk menguji validitas dan reliabilitas, seperti dibawah ini:

1. Uji Validitas

a. Validitas Konvergen

Validitas konvergen yaitu pengukuran indikator berdasarkan korelasi antara item nilai indikator dengan nilai konstruk yang dihitung dengan PLS. *Convergent validity* diukur dengan nilai *loading factor* dari masing-masing indikator dan nilai *average extracted variance* (AVE) dari setiap variabel (Ghozali, 2014).

Suatu indikator dikatakan valid apabila memiliki nilai *loading* faktor lebih dari 0,7 akan tetapi nilai *loading* masih dalam skala 0,5 sampai dengan 0,6 sudah dianggap cukup dan masih dapat diterima selama model masih dalam pengembangan. Sedangkan nilai AVE memiliki kriteria lebih besar dari 0,5 (Ghozali, 2014).

b. Validitas Diskriminan

Validitas diskriminan dapat dinilai dari *cross loading* setiap indikator dan nilai *Fornell-Larcker* (Ghozali, 2014). *Cross loading* digunakan untuk mengetahui apakah konstruk mempunyai diskriminan yang memadai dimana korelasi indikator dengan konstruk yang dituju harus lebih besar dari korelasi indikator dengan konstruk yang lain. Apabila hubungan indikator dengan konstruk yang dituju lebih besar dari hubungan indikator dengan konstruk yang lain maka konstruk tersebut memiliki diskriminan validitas yang tinggi (Ghozali, 2014).

Teknik lain untuk menilai *discriminant validity* adalah menggunakan uji *Fornell-Larcker* dengan membandingkan nilai *square root of average variance extracted* (AVE) setiap konstruk dengan hubungan antara konstruk dengan konstruk lainnya dalam model (Ghozali, 2014). Menurut Ghozali (2014) apabila nilai akar kuadrat AVE setiap konstruk lebih besar daripada nilai hubungan antara konstruk dengan konstruk lainnya dalam model berarti memiliki nilai diskriminan yang baik.

2. Uji Reliabilitas

Composite reliability atau uji reliabilitas dapat diukur dengan dua kriteria yaitu dari *composite reliability* dan *cronbach alpha*. Konstruk dinilai reliabel apabila nilai *composite reliability* dan *cronbach alpha* lebih dari 0,7 (Ghozali, 2014).

3.9.4 Pengukuran *Inner Model* atau Model Struktural

Inner model atau model struktural merupakan model analisis untuk mengetahui hubungan antar variabel laten (Ghozali, 2014). Pengujian inner model dilakukan dengan tahap sebagai berikut:

1. *R-Square*

R-square adalah nilai yang memperlihatkan seberapa besar variabel bebas mempengaruhi variabel terikat (Ghozali, 2014). Menurut Ghozali (2014) tingkatan hasil yang diperoleh dalam pengujian *R-square* untuk variabel laten terikat yaitu, hasil *R-square* sebesar 0,67 yang mengindikasikan bahwa model “baik”, hasil *R-*

square sebesar 0,33 yang mengindikasikan bahwa model “moderat”, dan hasil *R-square* sebesar 0,19 yang mengindikasikan bahwa model “lemah”.

2. *Q-Square Predictive Relevant dan Model Fit*

Q-square mengukur seberapa baik nilai observasi dihasilkan oleh model dan juga estimasi parameternya. *Q-square* dapat dilakukan melalui uji blindfolding. Apabila nilai *Q-square* lebih dari 0 maka memperlihatkan bahwa model dikatakan *predictive relevance*, sedangkan apabila nilai *Q-square* kurang dari 0 maka memperlihatkan bahwa model kurang *predictive relevance* (Ghozali, 2014). Sementara itu, pengujian model fit dilakukan untuk mengetahui seberapa baik model riset yang dipakai. Model fit dapat dilihat pada nilai NFI (Ghozali, 2014).

2.9.4 Uji Hipotesis

Uji hipotesis dipakai untuk mengukur kebenaran atau signifikansi suatu pernyataan. Uji hipotesis bisa dilihat dari nilai *t-statistic* dan *p-value*. Jika *t*-statistik lebih dari 1,96 dan *p-value* kurang dari 0,05 maka hipotesis diterima. Dan jika *t-statistic* kurang dari 1,96 dan *p-value* lebih dari 0,05 maka hipotesis ditolak (Ghozali, 2014).

Dalam perumusan hipotesis ini diperoleh persamaan structural yang dirumuskan untuk menyatakan hubungan antar berbagai konstruk, dan persamaan model pengukuran ditemukan oleh variabel yang mengukur konstruk serta memilih serangkaian matriks yang menunjukkan hubungan yang dihipotesiskan.

Sehingga persamaan struktural dan persamaan spesifikasi model dapat dirumuskan sebagai berikut:

$$PK = \beta_1 KI + \beta_2 KW + \beta_3 PR + \beta_4 PKP_{z1}$$

$$NM = \beta_5 PR + \beta_6 PK + \beta_7 PKP_{z2}$$

Keterangan:

KI : *Interaction Quality*

KW : *Website Quality*

PR : *Perceived Risk*

PK : *Perceived Usefulness*

PKP : *Perceived Ease Of Use*

NM : *Behavioral Intention*

BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Penelitian

Riset ini dilakukan pada WPOP yang sudah pernah memakai *e-filing* di wilayah Kabupaten Sragen dan Kabupaten Karanganyar. Dengan jumlah populasi pemakai *e-filing* sebanyak 63.907 pada tahun 2022. Peneliti menyebarkan kuesioner melalui *platform whatsapp* dan *instagram* dan diisi oleh responden menggunakan google form. Selain itu peneliti juga menyebarkan kuesioner secara langsung di KPP Karanganyar dan di KP2KP Sragen. Kuesioner ini hanya dapat diisi oleh WP yang sudah memakai *e-filing* dalam menyampaikan SPT.

Peneliti mendapatkan 111 responden. Sampel yang diambil merupakan WPOP yang sudah pernah memakai *e-filing* dalam menyampaikan SPT. Sehingga persentase 100% diartikan bahwa semua WPOP sudah pernah memakai *e-filing* dalam pelaporan SPT.

4.1.1 Deskripsi Karakteristik Responden Berdasarkan Gender dan Tempat Tinggal

Tabel 4.1
Data yang diolah

No	Jenis Kelamin	Kabupaten Sragen	Kabupaten Karanganyar	Jumlah	Persentase
1	Perempuan	8	3	11	10%
2	Laki – Laki	62	18	80	72%
3	Tidak Menyertakan Gender	20	0	20	18%
	Total	80	31	111	100%

Sumber Data Primer Diolah Tahun 2023

Bersumber dari tabel diatas menunjukkan bahwa jumlah responden dari wilayah di dominasi pada wilayah Kabupaten Sragen. Dapat diketahui bahwa wajib pajak dari kedua wilayah yang mengisi ada sebanyak 72% perempuan. Sedangkan responden laki – laki sebanyak 10%, dan sebanyak 18% tidak mengisi data diri. Sehingga dapat disimpulkan bahwa responden pada riset ini didominasi oleh WPOP yang berjenis kelamin perempuan.

4.2 Pengujian dan Hasil Analisis Data

4.2.1 Uji Statistik Deskriptif

Uji statistik deskriptif dipakai untuk menggambarkan data yang telah terkumpul dari responden yang digunakan dalam penelitian ini. Hasil uji statistik deskriptif yang telah diolah dengan *software* SPSS, sebagai berikut

Tabel 4.2
Hasil Uji Statistik Deskriptif

Behavioral Intention															
	1 (STS)			2 (TS)		3 (N)		4 (S)		5 (SS)		Min	Max	Mean	Stde v
	N	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%				
BI 1	111	0	0	5	5	21	19	48	43	37	33	2	5	4.05	0.840
BI 2	111	1	1	4	4	22	20	56	50	28	25	1	5	4.06	0.838
BI 3	111	1	1	3	3	11	10	64	58	32	29	1	5	4.06	0.842
Statistik Deskriptif												4	15	12.18	2.520

Perceived Risk															
		5 (STS)		4(TS)		3 (N)		2(S)		1 (SS)		Min	Max	Mean	Stde v
	N	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%				
PR 1	111	3	3	1	10	19	17	60	54	18	16	1	5	4.07	0.839
PR 2	111	4	4	1	11	22	20	57	51	16	14	1	5	4.08	0.837
PR 3	111	2	2	1	13	24	22	55	50	16	14	1	5	4.09	0.834
Statistik Deskriptif												3	15	12.25	2.511
Interaction Quality															
		1 (STS)		2 (TS)		3 (N)		4 (S)		5 (SS)		Min	Max	Mean	Stde v
	N	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%				
IR 1	111	0	0	8	7	26	23	56	50	21	19	2	5	4.10	0.831
IR 2	111	0	0	8	7	23	21	65	59	15	14	2	5	4.12	0.828
IR 3	111	2	2	7	6	30	27	58	52	14	13	1	5	4.13	0.825
Statistik Deskriptif												5	15	12.35	2.484
Website Quality															
		1 (STS)		2 (TS)		3 (N)		4 (S)		5 (SS)		Min	Max	Mean	Stde v
	N	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%				
W Q1	111	0	0	6	5	13	12	68	61	24	22	2	5	4.12	0.824
W Q2	111	0	0	2	2	16	14	76	68	17	15	2	5	4.12	0.828
W Q3	111	0	0	3	3	25	23	68	61	15	14	2	5	4.12	0.832

W Q4	111	0	0	3	3	22	20	68	61	18	16	2	5	4.11	0.832
Statistik Deskriptif												8	20	16.47	3.316
<i>Perceived Ease Of Use</i>															
		1 (STS)		2 (TS)		3 (N)		4 (S)		5 (SS)		Min	Max	Mean	Stde v
	N	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%				
PE U1	111	0	0	1	1	19	17	69	62	22	20	2	5	4.10	0.831
PE U2	111	0	0	2	2	9	8	77	69	23	21	2	5	4.09	0.830
PE U3	111	0	0	1	1	13	12	73	66	24	22	2	5	4.10	0.827
PE U4	111	0	0	1	1	11	10	62	56	37	33	2	5	4.12	0.823
Statistik Deskriptif												8	20	16.41	3.311
<i>Perceived Usefulness</i>															
		1 (STS)		2 (TS)		3 (N)		4 (S)		5 (SS)		Min	Max	Mean	Stde v
	N	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%				
PU 1	111	0	0	1	1	9	8	73	66	28	25	2	5	4.11	0.823
PU 2	111	0	0	1	1	22	20	67	60	21	19	2	5	4.10	0.822
PU 3	111	0	0	1	1	10	9	73	66	27	24	2	5	4.10	0.826
PU 4	111	0	0	1	1	21	19	69	62	20	18	2	5	4.10	0.831
Statistik Deskriptif												8	20	16.40	3.301

Sumber: SPSS 16, 2023

Variabel *interaction quality* terdiri dari 3 item pertanyaan yang harus dijawab oleh responden. Dimana dari masing – masing item pertanyaan diperoleh hasil nilai yang paling rendah sebesar 5, nilai paling tinggi sebesar 15, nilai rata – rata sebesar 12,35 dan nilai standar deviasi sebesar 2,484. Sehingga dapat disimpulkan bahwa nilai rata – rata lebih besar dari nilai deviasi, hal ini memperlihatkan penyebaran data yang normal dan minim terjadinya penyimpangan data.

Variabel *website quality* memiliki nilai paling rendah sebesar 8, nilai paling tinggi sebesar 20, nilai rata – rata sebesar 16,47 dan memiliki nilai deviasi sebesar 3,316. Dengan 4 item pertanyaan yang harus dijawab oleh responden wajib pajak orang pribadi. Dapat disimpulkan bahwa nilai rata – rata lebih besar dari nilai deviasi hal ini memperlihatkan bahwa adanya penyebaran data yang normal selain itu juga minim terjadi penyimpangan data.

Variabel *perceived risk* terdiri dari 3 item pertanyaan yang masing – masing pertanyaan harus dijawab oleh responden WPOP. Dari masing – masing pertanyaan yang sudah dijawab oleh responden menghasilkan nilai yang paling rendah sebesar 3, nilai yang paling tinggi sebesar 15, nilai rata – rata sebesar 12,25 dan nilai deviasi sebesar 2,511. Sehingga dapat disimpulkan bahwa nilai rata – rata lebih besar dari nilai deviasi, hal ini memperlihatkan bahwa adanya penyebaran data yang normal selain itu juga minim terjadi penyimpangan data.

Perceived usefulness mempunyai nilai yang paling rendah sebesar 8, nilai paling tinggi sebesar 20, nilai rata – rata sebesar 16,40 dan nilai deviasi sebesar 3,301. Variabel *perceived usefulness* memiliki 4 item pertanyaan yang harus

dijawab responden. Berdasarkan hasil diatas dapat disimpulkan bahwa nilai mean lebih besar dibandingkan nilai deviasi, hal ini memperlihatkan bahwa adanya penyebaran data yang normal dan minim terjadinya penyimpangan data.

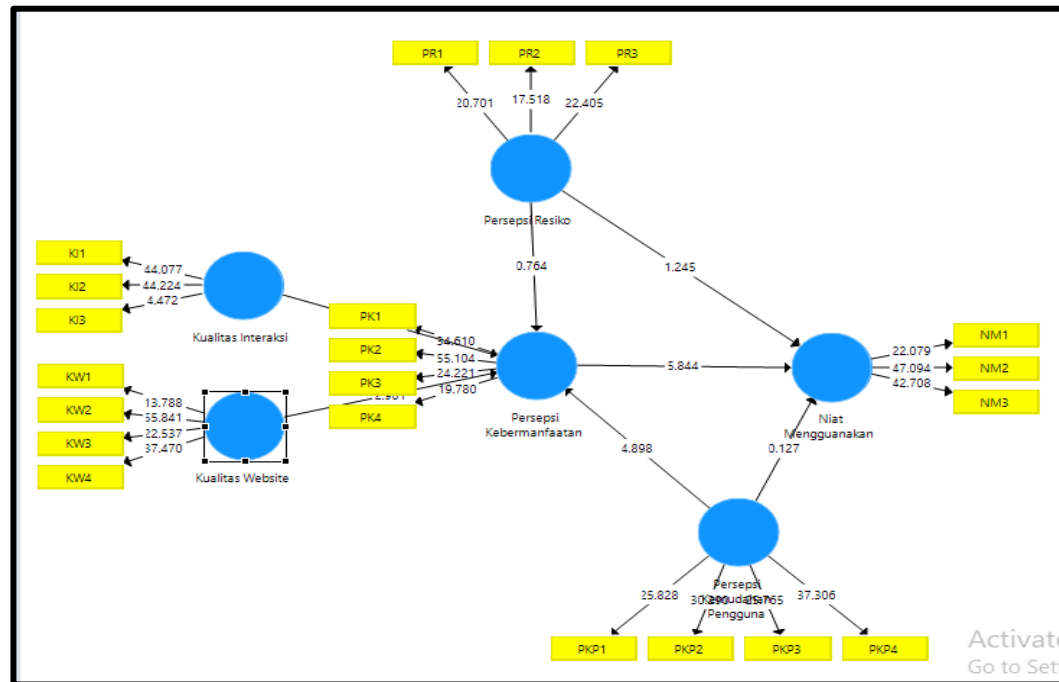
Variabel *perceived ease of use* memiliki 4 item pertanyaan, jawaban responden bervariasi dengan nilai yang paling rendah sebesar 8 dan nilai yang paling tinggi sebesar 20. Rata-rata dari variabel *perceived ease of use* sebesar 16,41 dan memiliki standar deviasi 3,11 yang menunjukkan nilai rata – rata lebih besar dari nilai standar deviasi yang artinya bahwa hasil cukup baik atau dispersi rata-rata dikarenakan standar deviasi pencerminan penyimpangan yang tinggi, sehingga penyebaran data menunjukkan hasil yang normal dan minimnya penyimpangan data.

Behavioral intention mempunyai nilai yang paling rendah sebesar 4, nilai yang paling tinggi sebesar 15, nilai rata – rata sebesar 12,18 dan nilai deviasi sebesar 2,520. *Behavioral intention* memiliki 4 item pertanyaan yang harus dijawab responden. Berdasarkan hasil diatas dapat disimpulkan bahwa nilai rata - rata lebih besar dibandingkan nilai deviasi, hal ini menunjukkan bahwa adanya penyebaran data yang normal dan minim terjadinya penyimpangan data.

4.2.2 Model Pengukuran (Uji Outer Model)

Model pengukuran atau *outer model* bertujuan untuk menguji validitas dan reliabilitas dari suatu data yang diolah. Tahapan penting yakni *convergent validity*, *discriminant validity*, *composite reliability*, dan *cronbach alpha*. Berikut adalah model pengukuran sebelum dan sesudah uji indikator:

Gambar 4.1
Model Pengukuran Sebelum Uji Indikator



Sumber: *Output SmartPLS 3.0, 2023*

Gambar diatas menunjukkan hasil dari semua indikator yang dipakai dalam riset ini. Untuk memenuhi uji validitas harus diatas 0,7. Namun untuk riset yang belum berkembang 0,6-0,7 masih bisa digunakan untuk mengukur validitas suatu data, sehingga pada *outer loading* yang memiliki nilai dibawah 0,6-0,7 harus dihapus dari pengujian.

1. Uji Validitas

Tabel 4.3
Hasil Uji Validitas *Interaction Quality*

Item	Nilai <i>Outer Loading</i>	Kesimpulan
KI1	0,930	Valid
KI2	0,923	Valid
KI3	0,679	Tidak Valid

Sumber: *Output SmartPLS 3.0, 2023*

Nilai *outer loading* dari indikator *interaction quality* yang berjumlah 3 item pertanyaan. Dari tabel diatas pada nilai dibawah 0,7 dihapus dari pengujian karena tidak memenuhi validitas. Sehingga pada indikator 0,679 KI 3 dihapus, meskipun nilai KI3 lebih besar dari 6 akan tetapi terdapat selisih yang signifikan diantara item pertanyaan *interaction quality*.

Ketidak validan pada pertanyaan KI3 tersebut disebabkan oleh jawaban responden yang cenderung menjawab sangat tidak setuju sampai dengan rentang netral. Selain itu juga adanya rentang jawaban responden yang cukup signifikan yang menyebabkan sebuah pertanyaan tidak valid.

Tabel 4.4
Hasil Uji Validitas *Website Quality*

Item	Nilai <i>Outer Loading</i>	Kesimpulan
KW1	0,741	Valid
KW2	0,929	Valid
KW3	0,864	Valid
KW4	0,897	Valid

Sumber: *Output SmartPLS 3.0, 2023*

Berlandaskan tabel diatas, variabel *website quality* yang terdiri dari 4 item pertanyaan yang dapat dikatakan valid karena nilai *outer loading* $> 0,7$ dengan masing-masing nilai secara berurutan sebesar 0,741; 0,929; 0,864 dan 0,897.

Tabel 4.5
Hasil Uji Validitas *Perceived Risk*

Item	Nilai <i>Outer Loading</i>	Kesimpulan
PR1	0,874	Valid
PR2	0,863	Valid
PR3	0,899	Valid

Sumber: *Output SmartPLS 3.0, 2023*

Hasil uji validitas variabel *perceived risk* yang terdiri dari 3 item pertanyaan valid, dikarenakan nilai *outer loading* $> 0,7$. Dengan masing - masing nilai secara berurutan sebesar 0,874; 0,863 dan 0,899.

Tabel 4.6
Hasil Uji Validitas *perceived usefulness*

Item	Nilai <i>Outer Loading</i>	Kesimpulan
PK1	0,895	Valid
PK2	0,912	Valid
PK3	0,868	Valid
PK4	0,859	Valid

Sumber: *Output SmartPLS 3.0, 2023*

Hasil uji validitas variabel *perceived usefulness* yang terdiri dari 3 item pertanyaan valid, dikarenakan nilai *outer loading* $> 0,7$. Dengan masing - masing nilai secara berurutan sebesar 0,895; 0,912; 0,868 dan 0,859.

Tabel 4.7
Hasil Uji Validitas *Perceived Ease Of Use*

Item	Nilai <i>Outer Loading</i>	Kesimpulan
PKP1	0,860	Valid
PKP2	0,888	Valid
PKP3	0,876	Valid
PKP4	0,878	Valid

Sumber: *Output SmartPLS 3.0, 2023*

Hasil uji validitas variabel kemudahan menggunakan persepsian yang terdiri dari 4 item pertanyaan dikatakan valid, dikarenakan nilai *outer loading* > 0,7. Dengan masing - masing nilai secara berurutan sebesar berurutan sebesar 0,860; 0,888; 0,876 dan 0,878.

Tabel 4.8
Behavioral Intention

Item	Nilai <i>Outer Loading</i>	Kesimpulan
NM1	0,872	Valid
NM2	0,921	Valid
NM3	0,899	Valid

Sumber: *Output SmartPLS 3.0, 2023*

Hasil uji validitas variabel *behavioral intention* yang terdiri dari 3 item pertanyaan valid, dikarenakan nilai *outer loading* > 0,7. Dengan masing - masing nilai secara berurutan sebesar 0,872; 0,922 dan 0,899.

4.2.2.1 Validitas Konvergen

Pengukuran validitas konvergen dapat dilihat dari nilai *loading factor* dan nilai *average inflation factor* (AVE). Berikut hasil pengujian dari uji validitas konvergen:

Tabel 4.9
Loading Factor dan AVE

	<i>Loading Factor</i>	AVE	Keterangan
<i>Interaction Quality</i> (KI)		0,898	
KI1	0,951		Valid
KI2	0,944		Valid
<i>Website Quality</i> (KW)		0,741	
KW1	0,741		Valid
KW2	0,929		Valid
KW3	0,864		Valid
KW4	0,897		Valid
<i>Perceived Risk</i> (PR)		0,722	
PR1	0,874		Valid
PR2	0,863		Valid
PR3	0,899		Valid
<i>Perceived Usefulness</i> (KD)		0,781	
PK1	0,895		Valid
PK2	0,912		Valid
PK3	0,869		Valid
PK4	0,859		Valid
<i>Perceived Ease Of Use</i> (PK)		0,766	
PK1	0,860		Valid
PK2	0,888		Valid
PK3	0,876		Valid
PK4	0,878		Valid
<i>Behavioral Intention</i> (NM)		0,805	
NM1	0,872		Valid
NM2	0,921		Valid
NM3	0,899		Valid

Sumber: *Output SmartPLS 3.0, 2022*

Menurut tabel 4.11, indikator telah valid karena seluruh *factor loading* > 0,6 atau > 0,7 dan nilai AVE sudah diatas > 0,5.

4.2.2.2 Validitas Diskriminan

Validitas diskriminan dapat diketahui dengan melihat nilai *fornell-larcker criterion*. Pengukuran ini menunjukkan korelasi variabel dengan variabel itu sendiri tidak boleh lebih kecil dengan hubungan variabel lainnya. Berikut tabel yang sudah memenuhi kriteria diatas:

Tabel 4.10
Fornell Larcker Criterion

	KI	KW	NM	PK	PKP	PR
<i>Interaction Quality</i>	0,947					
<i>Website Quality</i>	0,611	0,861				
<i>Behavioral Intention</i>	0,469	0,466	0,897			
<i>Perceived Usefulness</i>	0,565	0,724	0,632	0,884		
<i>Perceived Ease Of Use</i>	0,545	0,769	0,489	0,752	0,875	
<i>Perceived Risk</i>	0,221	0,295	0,261	0,298	0,301	0,879

Sumber: *Output SmartPLS 3.0, 2022*

Dari hasil *loading factor*, *average inflation factor (AVE)*, dan kriteria *fornell larcker* telah terpenuhi syarat, maka dapat disimpulkan bahwa semua variabel telah memenuhi uji validitas.

2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dapat dilihat dari nilai *cronbach alpha* dan *composite reliability*. Nilai *composite reliability* tersebut harus lebih dari 0,7 agar bisa dikatakan reliabel. Sedangkan nilai *cronbach alpha* digunakan untuk menguji konstruk yang lainnya harus lebih besar dari 0,7. Berikut hasil dari uji reliabilitas:

Tabel 4.11
Hasil Uji Reliabilitas

	<i>Cronbach's Alpha</i>	<i>rho_A</i>	<i>Composite Reliability</i>
<i>Interaction Quality</i>	0,886	0,888	0,946
<i>Website Quality</i>	0,880	0,885	0,919
<i>Behavioral Intention</i>	0,880	0,889	0,925
<i>Perceived Usefulness</i>	0,906	0,910	0,935
<i>Perceived Ease Of Use</i>	0,899	0,917	0,929
<i>Perceived Risk</i>	0,854	0,871	0,910

Sumber: *Output SmartPLS 3.0, 2023*

Hasil pengujian diatas telah menyatakan bahwa semua variabel telah memenuhi nilai $> 0,7$ baik dari *composite reliability* dan *cronbach alpha*. Maka, dapat disimpulkan bahwa pengukur yang dipakai dalam riset ini telah memenuhi uji reliabilitas.

4.2.3 Model Struktural atau Uji *Inner Model*

Inner model digunakan untuk menguji hipotesis dengan melakukan pengujian determinasi atau R-Square untuk konstruk variabel terikat. Selain pengujian determinasi juga dilakukan uji hipotesis, *predictive relevance* dan model fit.

4.2.2.3 Uji Determinasi

Hasil dari pengujian determinasi atau R-Square sebagai berikut:

Tabel 4.12
Hasil Uji Determinasi

	R Square	R Square Adjusted
<i>Behavioral Intention</i>	0,406	0,389
<i>Perceived Usefulness</i>	0,632	0,618

Sumber: *Output SmartPLS 3.0, 2023*

Hasil uji determinasi dapat dilihat nilai *R-Square* dari variabel behavioral intention sebesar 0,406. Nilai tersebut menunjukkan bahwa variabel *perceived risk*, *perceived usefulness* dan *perceived ease of use* secara simultan bersama-sama berpengaruh terhadap *behavioral intention* sebesar 40% sisanya sebesar 60% dipengaruhi oleh variabel lain di luar riset ini.

Sedangkan variabel *perceived usefulness* nilai *R-Square* sebesar 0,632. Nilai tersebut memperlihatkan bahwa variabel *interaction quality* dan *website quality* secara simultan bersama-sama berpengaruh terhadap *perceived usefulness* sebesar 63,2% Sisanya sebesar 36,8% dipengaruhi oleh variabel lain di luar penelitian ini.

4.2.2.4 Predictive Relevance dan Model Fit

Predictive relevance bertujuan untuk mengetahui seberapa baik observasi yang dilakukan. Jika pada nilai *predictive relevance* > 0 maka observasi dilakukan sudah baik. Sedangkan untuk nilai < 0 menunjukkan kurang baik. Nilai *predictive relevance* dapat ditemukan pada uji *blindfolding*, penelitian ini memiliki nilai *predictive relevance* 0,307 pada variabel niat menggunakan dan 0,465 pada variabel *perceived usefulness*. Kedua nilai tersebut > 0 , sehingga dapat dikatakan penelitian ini telah masuk kategori baik.

Model fit bertujuan untuk mengetahui seberapa baik model riset yang digunakan. Model fit dapat dilihat pada nilai NFI sebesar 0,756 yang berarti bahwa model penelitian ini sudah 75,6 % fit, dengan tabel sebagai berikut:

Tabel 4.13
Predictive Relevance

	SSO	SSE	Q ² (=1-SSE/SSO)
<i>Interaction Quality</i>	222,000	222,000	
<i>Website Quality</i>	444,000	444,000	
<i>Perceived Ease Of Use</i>	444,000	444,000	
<i>Perceived Risk</i>	333,000	333,000	
<i>Behavioral Intention</i>	333,000	230,734	0,307
<i>Perceived Usefulness</i>	444,000	237,384	0,465

Sumber: *Output SmartPLS 3.0, 2023*

Tabel 4.14
Model Fit

	Saturated Model	Estimated Model
SRMR	0,065	0,067
d_ULS	0,882	0,931
d_G	0,741	0,749
Chi-Square	470,024	473,209
NFI	0,756	0,755

Sumber: *Output SmartPLS 3.0, 2023*

4.2.2.5 Uji Hipotesis

Uji hipotesis dilakukan dengan melihat nilai *path coefficient* dan *t-statistic*. Dengan *software SmartPLS 3.0* nilai tersebut akan ditemukan pada pengujian bootstrapping. Rule of thumb yang digunakan yaitu *t-statistic* > 1,96 dan *p-values* < 0,05. Hasil dari pengujian hipotesis dapat dilihat pada tabel sebagai berikut:

Tabel 4.15
Hasil Uji Hipotesis

	<i>Original Sample (O)</i>	<i>Sample Mean (M)</i>	<i>Standard Deviation (STDEV)</i>	<i>T Statistics (OSTDEV)</i>	<i>P Values</i>
<i>Interaction Quality -> Perceived Usefulness</i>	0,14	0,138	0,091	1,538	0,125
<i>Website Quality -> Perceived Usefulness</i>	0,283	0,284	0,098	2,883	0,004
<i>Perceived Risk -> Behavioral Intention</i>	0,078	0,086	0,062	1,267	0,206
<i>Perceived Risk -> Perceived Usefulness</i>	0,05	0,054	0,071	0,714	0,476
<i>Perceived Usefulness -> Behavioral Intention</i>	0,596	0,589	0,104	5,729	0,00
<i>Perceived Ease Of Use -> Behavioral Intention</i>	0,017	0,027	0,144	0,121	0,904
<i>Perceived Ease Of Use -> Perceived Usefulness</i>	0,443	0,442	0,092	4,796	0,00

Sumber: *Output SmartPLS 3.0, 2022*

a. Variabel *Interaction Quality*

Uji *resampling bootstrapping* variabel *interaction quality* diperoleh hasil sebesar 0,140 untuk nilai parameter koefisien dan nilai *t-statistic* sebesar 1,538 yang berarti kurang dari 1,96 sehingga *interaction quality* tidak memiliki pengaruh terhadap *perceived usefulness*. *P-values* pada variabel *interaction quality* juga menunjukkan 0,125 yang artinya lebih besar dari 0,05. Sehingga dapat disimpulkan

bahwa H1 tidak terdukung karena *interaction quality* tidak berpengaruh secara signifikan terhadap *perceived usefulness*.

b. Variabel Website Quality

Melalui uji *resampling bootstrapping* dimana variabel sebesar 0,283 untuk nilai koefisien jalur dan nilai 2,883 untuk *t-statistic* variabel *website quality*. Hasil tersebut menunjukkan bahwa variabel *website quality* berpengaruh positif terhadap kegunaan yang dirasakan dikarenakan *t-statistic* lebih besar dari 1,96 dan *p-values* 0,004 lebih kecil dari 0,05. Jadi, dapat disimpulkan bahwa H2 terdukung dimana *website quality* berpengaruh positif terhadap *perceived usefulness*.

c. Variabel Perceived Risk

Dari tabel tersebut dapat diketahui melalui uji *resampling bootstrapping* dimana sebesar 0,050 untuk nilai koefisien jalur dan nilai untuk *t-statistic* 0,721 variabel *perceived risk* yang dirasakan terhadap *perceived usefulness*. Hasil tersebut memperlihatkan bahwa variabel *perceived risk* tidak signifikan terhadap *perceived usefulness* karena *t-statistic* $< 1,96$ dan *p-values* $0,471 > 0,05$. Jadi, dapat disimpulkan bahwa H3 tidak terdukung karena *perceived risk* tidak berpengaruh terhadap *perceived usefulness*.

Variabel *perceived risk* juga dapat diketahui memiliki nilai 0,078 untuk nilai parameter koefisien dan nilai 1,231 untuk *t-statistic* variabel *perceived risk* terhadap *behavioral intention*, yang berarti *t-statistic* $< 1,96$ dan *p-values* $0,291 < 0,05$. Sehingga dapat ditarik kesimpulan H4 tidak terdukung karena *perceived risk* tidak berpengaruh secara signifikan terhadap *behavioral intention*.

d. Variabel *Perceived Usefulness*

Uji *resampling bootstrapping* selanjutnya menunjukkan bahwa variabel *perceived usefulness* memiliki nilai 0,596 untuk parameter koefisien dan *t-statistic* menunjukkan nilai $5,729 > 1,96$. Selain itu *p-values* juga menunjukkan nilai $0,00 < 0,05$. Sehingga dapat disimpulkan H5 terdukung yakni *perceived usefulness* berpengaruh positif terhadap *behavioral intention*.

e. Variabel *Perceived Ease Of Use*

Perceived ease of use memiliki nilai parameter koefisien sebesar 0,017 dan nilai *t-statistic* menunjukkan angka sebesar $0,121 < 1,96$ dan nilai *p-values* sebesar $0,904 < 0,05$ menunjukkan bahwa *perceived ease of use* tidak berpengaruh. Sehingga dapat disimpulkan bahwa H6 diterima.

Selain itu uji *resampling bootstrapping* variabel *perceived ease of use* juga menunjukkan nilai 0,006 untuk parameter koefisien, *t-statistic* sebesar $0,046 < 1,96$ dan *p-values* $0,963 > 0,05$ tidak menunjukkan adanya pengaruh terhadap *behavioral intention*. Sehingga dapat disimpulkan bahwa H7 ditolak dikarenakan kemudahan yang dirasakan tidak berpengaruh secara signifikan terhadap *behavioral intention*.

4.3 Pembahasan Hasil Analisis Data

4.3.1 Pengaruh *Interaction Quality* Terhadap *Perceived Usefulness*

Salah satu faktor yang dapat mempengaruhi *perceived usefulness* dalam TAM 3 adalah *output quality*. *Output quality* merupakan sebuah keyakinan individu bahwa teknologi informasi yang digunakan akan memberikan hasil yang baik di pekerjaannya, sehingga pengguna akan mendapat manfaat dari teknologi tersebut. *Output quality* yang baik, diperoleh ketika adanya hubungan atau interaksi yang

baik antara pengguna dengan teknologi. Namun adanya hubungan yang baik antara wajib pajak dengan layanan *e-filing* tidak dapat mempengaruhi manfaat yang akan diterima wajib pajak orang pribadi yang bertempat tinggal di Kabupaten Karanganyar dan Kabupaten Sragen.

Berdasarkan hasil analisis deskriptif responden memiliki penilaian yang rendah pada item pertanyaan variabel *interaction quality*. Hal tersebut disebut disebabkan oleh rata - rata jawaban responden yang memilih netral atau ragu - ragu hingga 23% - 30%, jawaban tidak setuju hingga 7% sampai dengan 8%. Dalam uji analisis deskriptif juga menunjukkan bahwa nilai *mean* lebih rendah dari nilai mediannya. Selain itu hasil *output SmartPLS 3.0* juga menyatakan bahwa *interaction quality* tidak memiliki pengaruh secara signifikan terhadap *perceived usefulness*. Hal ini menunjukkan bahwa *interaction quality* tidak berpengaruh terhadap *perceived usefulness*.

Hasil penelitian tersebut didukung penelitiannya Rifat et al. (2019) dan Monalisa et al. (2016) yang menyatakan bahwa *interaction quality* tidak berpengaruh secara signifikan terhadap *perceived usefulness*. Hal tersebut dikarenakan kebanyakan pengisian kuesioner mayoritas diisi oleh wajib pajak orang pribadi yang berjenis kelamin perempuan. Dimana gender perempuan dalam pengguna sebuah teknologi cenderung lebih kurang memahami dibandingkan gender laki - laki (Suharnanik, 2018) . Minimnya pemahaman terkait teknologi juga akan berdampak pada minimnya *interaction quality*. Dengan begitu rendahnya *interaction quality* akan berpengaruh pada *perceived usefulness* yang akan diterima wajib pajak orang pribadi.

Sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa wajib pajak orang pribadi yang bertempat tinggal di Kabupaten Karanganyar dan Kabupaten Sragen memiliki kepercayaan bahwa sering atau tidaknya, baik atau tidaknya kualitas seorang wajib pajak ketika berinteraksi dengan *e-filing* tidak berpengaruh terhadap kebermanfaatan yang akan diterima oleh wajib pajak orang pribadi.

4.3.2 Pengaruh *Website Quality* Terhadap *Perceived Usefulness*

Berlandaskan teori *Technology Acceptance Model 3* (TAM 3), *perceived usefulness* dipengaruhi oleh kualitas keluaran. Salah satu kualitas keluaran yang baik dalam sebuah teknologi yaitu dengan adanya *website quality* yang baik saat mengaksesnya. *website quality* yang baik, menarik dan disertai visualisasi yang baik akan memberikan manfaat bagi penggunanya. WPOP yang bertempat tinggal di Kabupaten Karanganyar dan Kabupaten Sragen setuju dengan pernyataan tersebut *website quality* berpengaruh pada *perceived usefulness*.

Berdasarkan hasil analisis deskriptif responden memberikan nilai rata – rata yang tinggi pada pertanyaan variabel *website quality*. Dimana mayoritas jawaban netral hanya 12- 20% dan yang menjawab dengan jawaban tidak setuju hanya 2- 5%. Selain itu hasil *output SmartPLS 3.0* juga menyatakan bahwa adanya pengaruh *website quality* terhadap *perceived usefulness*. Hal ini memperlihatkan bahwa *website quality* berpengaruh positif terhadap *perceived usefulness*. Hasil penelitian ini mendukung hasil penelitiannya Chandra (2015) dan Monalisa et al. (2016) yang mengatakan bahwa *website quality* berpengaruh positif terhadap *perceived usefulness*.

Berlandaskan pembahasan tersebut serta mengulas pertanyaan setiap indikator, dapat disimpulkan bahwa WPOP yang bertempat tinggal di Kabupaten Karanganyar dan Kabupaten Sragen meyakini bahwa *website quality* yang baik serta menarik dapat memberikan manfaat bagi WP saat menyampaikan SPTnya.

4.3.3 *Perceived Risk Terhadap Perceived Usefulness*

Dalam teori TAM, salah satu yang menjadi faktor *perceived usefulness* adalah norma subjektif. Norma subjektif merupakan persepsi seseorang apakah dengan menggunakan sebuah teknologi dapat membuat repot penggunaanya atau sebaliknya dapat memberikan manfaat bagi penggunaanya (Prismana & Irfan, 2022). Manfaat akan diperoleh, ketika menggunakan sebuah teknologi minim adanya resiko yang akan diterima. Namun, dengan rendahnya resiko yang diterima saat menggunakan teknologi tidak akan mempengaruhi nilai manfaat yang akan diterima pengguna. WPOP yang bertempat tinggal di wilayah Kabupaten Karanganyar dan Kabupaten Sragen menyatakan bahwa *perceived risk* tidak berpengaruh secara signifikan terhadap *perceived usefulness*.

Berdasarkan hasil analisis deskriptif responden memberikan nilai rata – rata yang rendah pada pertanyaan variabel *perceived risk*. Penilaian rendah ini disebabkan oleh mayoritas yang menjawab pertanyaan gender perempuan. Dimana gender perempuan lebih dominan memiliki sifat hati - hati dibandingkan gender laki laki. Sehingga jawaban ragu - ragu pada variabel *perceived risk* mencapai 17% - 22%. Selain itu hasil *output SmartPLS 3.0* juga menyatakan bahwa tidak adanya pengaruh *perceived risk* terhadap *perceived usefulness*. Hal tersebut

memperlihatkan bahwa *perceived risk* tidak berpengaruh secara signifikan terhadap *perceived usefulness*.

Hasil penelitian ini mendukung hasil penelitiannya Park & Tussyadiah (2017) dan Rahmi et al. (2022) yang mengatakan bahwa *perceived risk* tidak berpengaruh terhadap *perceived usefulness*. Berdasarkan hasil penelitian sebelumnya dan didasarkan pada teori TAM *perceived usefulness* mayoritas disebabkan oleh *perceived ease of use* dimana responden lebih melihat nilai kemudahan dalam menggunakan sebuah teknologi dibandingkan melihat *perceived risk*. Selain pada penelitian sebelumnya juga difaktori oleh *image*, *job relevance* dan *subjective norm*.

Berdasarkan pembahasan tersebut serta mengulas pertanyaan setiap indikator, dapat ditarik kesimpulan bahwa wajib pajak orang pribadi yang bertempat tinggal di wilayah Kabupaten Karanganyar dan Kabupaten Sragen berkeyakinan dengan adanya resiko saat menggunakan *e-filing* tidak dapat mempengaruhi manfaat yang akan diterima. Dimana wajib pajak memiliki kepercayaan dengan ada atau tidaknya resiko dalam menggunakan *e-filing* tidak mempengaruhi besar atau kecilnya manfaat yang akan diterima.

4.3.4 Pengaruh *Perceived Risk* Terhadap *Behavioral Intention*

Berlandaskan teori TAM, salah faktor *behavioral intention* adalah norma subjektif. Dimana seseorang merasa akan menggunakan kembali atau tidak sebuah teknologi. *behavioral intention* layanan *e-filing* salah satunya dilihat dari resiko yang akan didapat saat menggunakan atau ketika tidak menggunakan. Wajib pajak

orang pribadi yang bertempat tinggal di Karanganyar dan di Kabupaten Sragen menyatakan bahwa *perceived risk* tidak berpengaruh terhadap *behavioral intention*.

Berdasarkan hasil analisis deskriptif responden memberikan penilaian yang rendah pada variabel *perceived risk*. Penilaian rendah ini disebabkan oleh mayoritas yang menjawab pertanyaan gender perempuan. Dimana gender perempuan lebih dominan memiliki sifat hati - hati dibandingkan gender laki laki. Sehingga jawaban ragu - ragu pada variabel *perceived risk* mencapai 17% - 22%. Selain itu hasil *output smartpls 3.0* menyatakan bahwa *perceived risk* tidak memiliki pengaruh terhadap *behavioral intention*. Hal tersebut menunjukkan bahwa *perceived risk* tidak berpengaruh secara signifikan terhadap *behavioral intention*.

Hasil riset ini mendukung penelitiannya Rifat et. al (2019) dan Wibisono & Toly (2014) yang mengatakan bahwa *perceived risk* tidak berpengaruh secara signifikan terhadap persepsi *behavioral intention*. Berdasarkan penelitian terdahulu dan teori TAM mayoritas *behavioral intention* dipengaruhi oleh *perceived ease of use* dan *perceived usefulness*. Dimana mayoritas responden akan menggunakan kembali sebuah sistem teknologi ketika teknologi tersebut mudah untuk digunakan dan dapat memberikan manfaat.

Dapat ditarik kesimpulan bahwa WPOP yang bertempat tinggal di wilayah Kabupaten Karanganyar dan Kabupaten Sragen memiliki kepercayaan bahwa dengan adanya resiko saat memakai *e-filing* tidak dapat mempengaruhi niat wajib pajak untuk menggunakan kembali *e-filing*. Hal ini dikarenakan WPOP lebih mementingkan nilai manfaat yang akan diterima dibandingkan resiko saat menggunakan *e-filing*.

4.3.5 Pengaruh *Perceived Usefulness* Terhadap *Behavioral Intention*

Dalam teori TAM, *perceived usefulness* merupakan salah satu faktor seseorang akan memakai kembali sebuah teknologi. *Perceived usefulness* merupakan kepercayaan seseorang pada sebuah teknologi, bahwa teknologi dapat memberikan manfaat. Dengan begitu, semakin tinggi manfaat yang akan diperoleh ketika memakai sebuah teknologi, maka semakin tinggi juga kemungkinan seseorang akan menggunakan teknologi tersebut. Sejalan dengan teori tersebut, wajib pajak orang pribadi yang bertempat tinggal di Kabupaten Sragen dan Kabupaten Karanganyar menyatakan bahwa *perceived usefulness* berpengaruh positif terhadap *behavioral intention*.

Berdasarkan hasil analisis deskriptif responden memberikan penilaian yang tinggi pada variabel *perceived usefulness*. Hal ini disebabkan oleh jawaban responden yang mayoritas menjawab setuju hingga 62% - 66%, selain itu jawaban sangat setuju 18% - 25%. Selain itu hasil pada *output smpls 3.0* menyatakan bahwa *perceived usefulness* memiliki pengaruh terhadap *behavioral intention*. Hal tersebut menunjukkan bahwa *perceived usefulness* berpengaruh positif terhadap *behavioral intention*.

Hasil penelitian ini mendukung penelitian yang dilakukan oleh Sari (2021) dan Astria & Basyir (2022) yang menyatakan bahwa variabel *perceived usefulness* memiliki pengaruh positif terhadap *behavioral intention e-filing*. Hal tersebut

dikarenakan mayoritas responden yang mengisi kuesioner wajib pajak orang pribadi yang berjenis kelamin perempuan, dimana gender perempuan memiliki pengetahuan terkait teknologi yang lebih rendah dibandingkan gender laki - laki. Namun pengetahuan tersebut tidak berpengaruh pada mudah atau tidaknya sebuah teknologi, sehingga *perceived ease of use* juga tidak dapat berpengaruh secara langsung terhadap *behavioral intention*.

Dalam teori TAM, *perceived usefulness* merupakan salah satu faktor seseorang akan memakai kembali sebuah teknologi. *Perceived usefulness* merupakan kepercayaan seseorang pada sebuah teknologi, bahwa teknologi dapat memberikan manfaat. Dengan begitu, semakin tinggi manfaat yang akan diperoleh ketika memakai sebuah teknologi, maka semakin tinggi juga kemungkinan seseorang akan menggunakan teknologi tersebut. Sejalan dengan teori tersebut, wajib pajak orang pribadi yang bertempat tinggal di Kabupaten Sragen dan Kabupaten Karanganyar menyatakan bahwa *perceived usefulness* berpengaruh positif terhadap *behavioral intention*.

Sehingga dapat disimpulkan bahwa wajib pajak orang pribadi yang bertempat tinggal di Kabupaten Karanganyar dan Kabupaten Sragen memiliki keyakinan tinggi bahwa dengan menggunakan *e-filing* dapat memperoleh manfaat yang tinggi dibandingkan dengan tidak menggunakan layanan *e-filing*. Dengan demikian, wajib pajak orang pribadi juga akan memiliki niat memakai *e-filing* secara berkelanjutan.

4.3.6 *Perceived Ease Of Use Berpengaruh Terhadap Perceived Usefulness*

Dalam teori TAM, *perceived ease of use* merupakan salah satu faktor *perceived usefulness*. *Perceived ease of use* dapat diartikan kemudahan dalam mengoperasikan teknologi. Adanya kemudahan dalam menggunakan teknologi merupakan bentuk manfaat yang diterima pengguna. WPOP yang bertempat tinggal di Kabupaten Karanganyar dan Kabupaten Sragen menyatakan bahwa *perceived ease of use* berpengaruh terhadap *perceived usefulness*.

Hasil analisis deskriptif pada variabel *perceived ease of use* memperlihatkan bahwa responden memberikan penilaian rata - rata yang cukup tinggi. Hal ini dapat dilihat dari mayoritas jawaban setuju mencapai 62% - 69%. Kemudian jawaban sangat setuju mencapai 20% - 25%. Selain itu hasil pada *output smartpls 3.0* menyatakan bahwa *perceived ease of use* mempunyai pengaruh terhadap *perceived usefulness*. Hal ini menunjukkan bahwa *perceived ease of use* berpengaruh positif terhadap *perceived usefulness*. Hasil penelitian ini mendukung Trust & Nazirwan, (2018), Regita et al. (2020) dan Kumar et al. (2021) yang menyatakan bahwa *perceived ease of use* mempunyai pengaruh yang positif terhadap *perceived usefulness* .

Sehingga, disimpulkan bahwa WPOP yang bertempat tinggal di Kabupaten Karanganyar dan Kabupaten Sragen memiliki persepsi bahwa *e-filing* mudah untuk digunakan. Kemudahan tersebut sangat membantu dan bermanfaat bagi wajib pajak saat melaporkan SPTnya.

4.3.7 *Pengaruh Perceived Ease Of Use Terhadap Behavioral Intention*

Teori TAM menyatakan bahwa kemudahan pengguna merupakan salah satu faktor seorang pengguna teknologi berkeinginan untuk menggunakan kembali atau tidaknya sebuah teknologi. Semakin mudah teknologi kemungkinan semakin tinggi seseorang akan menggunakan kembali teknologi tersebut. Namun, wajib pajak orang pribadi yang bertempat tinggal di Kabupaten Karanganyar dan Kabupaten Sragen menyatakan bahwa hanya dengan kemudahan menggunakan *e-filing* tidak dapat mempengaruhi niat WPOP untuk menggunakan kembali atau tidaknya *e-filing*.

Analisis deskriptif pada variabel *perceived ease of use* memperlihatkan bahwa responden memberikan penilaian rata - rata yang cukup tinggi. Hal ini dapat dilihat dari mayoritas jawaban setuju mencapai 62% - 69%. Kemudian jawaban sangat setuju mencapai 20% - 25%. Meskipun responden memiliki penilaian yang tinggi terhadap *perceived ease of use*, namun masih lumayan banyak responden yang memilih jawaban netral atau ragu - ragu. Selain itu hasil *output smartpls 3.0* menyatakan bahwa *perceived ease of use* tidak mempunyai pengaruh terhadap *behavioral intention*. Hal ini menunjukkan bahwa *perceived ease of use* tidak berpengaruh secara signifikan terhadap *behavioral intention*.

Hasil penelitian ini mendukung hasil penelitiannya Udayana & Ramadhan (2019) dan Wibisono & Toly (2014) yang mengatakan bahwa *perceived ease of use* tidak berpengaruh terhadap *behavioral intention e-filing*. Hal tersebut disebabkan oleh mayoritas responden berjenis kelamin perempuan, dimana gender perempuan memiliki pengetahuan teknologi yang lebih rendah terkait sebuah teknologi. Namun pengetahuan tersebut tidak berpengaruh pada kemudahan seseorang dalam

menggunakan sebuah teknologi *e-filing*. Sehingga dengan adanya kemudahan atau tidak dalam menggunakan sebuah teknologi tidak mempengaruhi seseorang untuk berniat menggunakan layanan *e-filing*.

Sehingga dapat disimpulkan bahwa WPOP yang bertempat tinggal di Kabupaten Karanganyar dan Kabupaten Sragen beranggapan meskipun sebuah *e-filing* mudah digunakan namun hal tersebut tidak mampu mempengaruhi seorang wajib pajak untuk menggunakan kembali *e-filing*. Dimana wajib pajak lebih mengedepankan nilai manfaat dibandingkan nilai kemudahan untuk menggunakan sebuah layanan *e-filing*.

BAB V PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berlandaskan hasil analisis data yang sudah dipaparkan mengenai *interaction quality*, *website quality*, *perceived risk* dan *perceived ease of use* berpengaruh terhadap *perceived usefulness*. Selain itu juga dipaparkan mengenai *perceived risk*, *perceived ease of use* dan *perceived usefulness* berpengaruh terhadap *behavioral intention*.

1. *Interaction quality* tidak berpengaruh terhadap *perceived usefulness* WPOP yang bertempat tinggal di Kabupaten Karanganyar dan di Kabupaten Sragen. Wajib pajak orang pribadi percaya meskipun tidak terlalu sering dalam berinteraksi dengan *e-filing*, hal tersebut tidak mempengaruhi manfaat yang akan diterima ketika memakai *e-filing*.
2. *Website quality* berpengaruh positif terhadap kegunaan yang dirasakan WPOP yang bertempat tinggal di Wilayah Kabupaten Sragen dan Kabupaten Karanganyar. *Website quality* yang baik akan memberikan dampak pada kegunaan yang dirasakan WPOP ketika memakai sistem layanan *e-filing*. Sehingga semakin tinggi *website quality* pada sistem layanan *e-filing* maka semakin tinggi juga tingkat kegunaan yang dirasakan oleh wajib pajak orang pribadi.
3. *Perceived risk* tidak berpengaruh secara signifikan terhadap *perceived usefulness* WPOP yang bertempat tinggal di wilayah Kabupaten Sragen dan Kabupaten Karanganyar. Meskipun pelaporan SPT melalui *e-filing* memungkinkan

adanya resiko atau kendala – kendala saat melakukan pelaporan. Namun, resiko atau kendala kendala tersebut tidak mempengaruhi tingkat kegunaan yang dirasakan oleh wajib pajak orang pribadi saat melaporkan SPTnya melalui *e-filing*.

4. *Perceived risk* tidak berpengaruh secara signifikan terhadap *behavioral intention* WPOP yang bertempat tinggal di Kabupaten Karanganyar dan Kabupaten Sragen. Resiko yang didapat oleh WPOP dalam menggunakan *e-filing* tidak mempengaruhi *behavioral intention* wajib pajak dalam menggunakan sistem layanan *e-filing*.

5. *Perceived usefulness* berpengaruh positif terhadap *behavioral intention e-filing* pada WPOP yang bertempat tinggal di Kabupaten Karanganyar dan Kabupaten Sragen. Dengan demikian, wajib pajak orang pribadi percaya bahwa dengan memakai *e-filing* dapat meningkatkan kinerjanya. Sehingga semakin tinggi tingkat kegunaan yang diberikan layanan *e-filing* kepada WPOP, maka WPOP akan cenderung untuk menggunakan layanan *e-filing* dalam menyampaikan pelaporan SPTnya

6. *Perceived ease of use* berpengaruh positif terhadap *perceived usefulness* WPOP yang bertempat tinggal di Kabupaten Karanganyar dan Kabupaten Sragen. Tingkat kemudahan dalam menggunakan sistem layanan *e-filing* berpengaruh pada kegunaan yang dirasakan oleh WPOP. Sehingga semakin layanan *e-filing* mudah digunakan WPOP maka akan semakin tinggi juga tingkat kegunaan yang dirasakan WPOP.

7. *Perceived ease of use* tidak berpengaruh secara signifikan terhadap *behavioral intention* kembali *e-filing* pada wajib pajak orang pribadi yang

bertempat tinggal di Kabupaten Karanganyar dan Kabupaten Sragen. Meskipun sistem layanan *e-filing* mudah digunakan, bukan berarti WP hanya mempertimbangkan sisi kemudahan dalam menggunakan *e-filing* melainkan juga mempertimbangkan beberapa aspek seperti kegunaan yang dirasakan ketika menggunakan *e-filing*. Sehingga kemudahan dalam mengoperasikan *e-filing* tidak berpengaruh pada niat wajib pajak untuk menggunakan kembali sistem layanan *e-filing*.

5.2 Keterbatasan Penelitian

Keterbatasan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Hipotesis dalam riset ini seluruhnya terjawab, namun hasil penelitian ini menghasilkan *R-Square* yang moderat, sehingga dapat dimungkinkan ada variabel lain yang dapat mempengaruhi *perceived usefulness* dan *behavioral intention e-filing*.
2. Ruang lingkup penelitian ini hanya terbatas pada WPOP yang melaporkan SPTnya di wilayah Kabupaten Karanganyar dan Kabupaten Sragen.

5.3 Saran-Saran

Didasarkan dari hasil riset ini, maka saran-saran yang diberikan riset sebagai berikut:

1. Bagi peneliti selanjutnya disarankan untuk menggunakan objek atau data penelitian yang lebih luas diluar penelitian ini agar dapat dinyatakan secara luas dan menyeluruh.

2. Diharapkan peneliti selanjutnya dapat menggunakan sampel wajib pajak orang pribadi yang berbeda daerah agar dapat membandingkan karakteristik WPOP.

DAFTAR PUSTAKA

- Astria, V., & Basyir, M. (2022). Pengaruh Perceived Usefulness Dan Perceived Ease Of Use Terhadap Behavioral Intention yang Dimediasi Oleh User Satisfaction pada Nasabah Pengguna. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Ekonomi Manajemen*, 7(2), 379–390.
- Candra, I. (2012). Evaluasi Website Quality Pemerintah Daerah Dengan Menggunakan Webqual (Studi Kasus Pada Kabupaten Ogan Ilir). *Jurnal Sistem Informasi (Jsi)*, 4(2), 488–502.
- Chawla, D., & Joshi, H. (2019). Consumer Attitude And Intention To Adopt Mobile Wallet In India – An Empirical Study. *International Journal Of Bank Marketing*, 37(7), 1590–1618.
- Davis, F. D. (1989). Perceived Usefulness, Perceived Ease Of Use, And User Acceptance Of Information Technology. *Mis Quarterly: Management Information Systems*, 13(3), 319–339.
- Fatmawati, E. (2015). Technology Acceptance Model (Tam) Untuk Menganalisis Sistem Informasi Perpustakaan. *Iqra': Jurnal Perpustakaan Dan Informasi*, 9(1), 1–13.
- Featherman, M. S., & Pavlou, P. A. (2003). Predicting E-Services Adoption: A Perceived Risk Facets Perspective. *International Journal Of Human Computer Studies*, 59(4), 451–474.
- Handayani, R. (2021). *Akhir 2021, Djp Yakin Target Penerimaan Pajak Tercapai*. Pajak.Com. <https://www.pajak.com/pajak/akhir-2021-djp-yakin-target-penerimaan-pajak-tercapai/>. Diakses 18 Agustus 2022
- Hariani, A. (2021). *Djp: Realisasi Penerimaan Pajak 2021 Melebihi Target*. Pajak.Com. <https://www.pajak.com/pajak/djp-realisasi-penerimaan-pajak-2021-melebihi-target/>. Diakses 18 Agustus 2022
- Hussain, A., Hussain, M. S., Marri, M. Y. K., & Zafar, A. (2021). Acceptance Of Electronic Banking Among University Students In Pakistan: An Application Of Technology Acceptance Model (TAM). *Pakistan Journal Of Humanities And Social Sciences*, 9(2), 101–113.
- Irvan, D.S., & Gusti L.P.E.P. (2022). Implementasi Technology Acceptance Model 3 (TAM 3) terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Investasi dan Trading Saham (Studi Kasus: Aplikasi Mobile IPOT). *Journal Of Emerging Information System and Business Intelligence*, 3(1), 35-44.

- Iqbal, M., Rifat, A., & Nisha, N. (2021). Evaluating Attractiveness And Perceived Risks: The Case Of Green Banking Services In Bangladesh. *International Journal Of Asian Business And Information Management*, 12(1), 1–23.
- Jasim Alsamydai, M., Galib Yassen, S., Mustafa Alnaimi, H., Mousa Dajani, D., & Ali Al-Qirem, I. (2014). The Factors Influencing Customer Usage Of Mobile Banking Services In Jordan Dima Mousa Dajani 4 & Ihab Ali Al-Qirem 5. *International Journal Of Business Management & Research (Ijbm)* Issn(P, 4(2), 63–78.
- Junnonyang, E. (2021). Integrating TAM, Perceived Risk, Trust, Relative Advantage, Government Support, Social Influence And User Satisfaction As Predictors Of Mobile Government Adoption Behavioral In Thailand. *International Journal Of Ebusiness And Egovernment Studies*, 13(1), 159–178.
- Kumar, S., Leonie, A., & Yukita, K. (2021). Millennials Behavioral Intention In Using Mobile Banking : Integrating perceived risk And Trust Into Tam (A Survey In Jawa Barat). 177, 210–217.
- Luo, X., Li, H., Zhang, J., & Shim, J. P. (2010). Examining Multi-Dimensional Trust And Multi-Faceted Risk In Initial Acceptance Of Emerging Technologies : An Empirical Study Of Mobile Banking Services. *Decision Support Systems*, 49(2), 222–234.
- Monalisa, S. (2016). Analisis Kualitas Layanan Website Terhadap Kepuasan Mahasiswa Dengan Penerapan Metode Webqual (Studi Kasus: Uin Suska Riau). *Jurnal Sains, Teknologi Dan Industri*, 13(2), 181–189.
- Mufarih, M., Jayadi, R., & Sugandi, Y. (2020). Factors Influencing Customers To Use Digital Banking Application In Yogyakarta, Indonesia. *Journal Of Asian Finance, Economics And Business*, 7(10), 897–908.
- Nikou, S. A., & Economides, A. A. (2017). Mobile-Based Assessment: Integrating Acceptance And Motivational Factors Into A Combined Model Of Self-Determination Theory And Technology Acceptance. *Computers In Human Behavior*, 68, 83–95.
- Noch, M. Y., & Pattiasina, V. (2017). Persepsi Risiko Dan Kepuasan Wajib Pajak Terhadap Penggunaan Sistem E-Filing (Survei Pada Kpp Pratama Jayapura) Pajak Terhadap Penggunaan Sistem E-Filing. *Seminar Nasional Aptikom (Semnastikom), August 2018*, 421–427.
- Park, S., & Tussyadiah, I. P. (2017). Multidimensional Facets Of Perceived Risk In Mobile Travel Booking. *Journal Of Travel Research*, 56(7), 854–867.
- Preeti, S., Sarika, K., Shilpy, S., & Sukanya, S. (2016). A Study Of Adoption Behavior For Online Shopping: An Extension Of TAM Model. *International Journal Advances In Social Science And Humanities*, 4(7), 11–22.

- Rachel Atika Putri. (2021). *Pemerintah Optimis Penerimaan Pajak 2021 Capai Target*. Pajak.Com. <https://www.pajak.com/komunitas/opini/pemerintah-optimis-penerimaan-pajak-2021-capai-target/>. Diakses 18 Agustus 2022
- Rahmawati, A., Novita, D., & Pradesan, I. (2022). Analisis Penerimaan E-Tax Ditjen Pajak Kota Palembang Menggunakan Technology Acceptance Model (TAM). *JatISI (Jurnal Teknik Informatika Dan Sistem Informasi)*, 9(2), 1330–1342.
- Rahmi, S., Ilyas, G. B., Tamsah, H., & Munir, A. R. (2022). Perceived Risk And Its Role In The Influence Of Brand Awareness On Purchase Intention: Study Of Shopee Users. *Jurnal Siasat Bisnis*, 26(1), 97–109.
- Rakhmawati, H., Sutrisno T, S., & Khoiru Rusydi, M. (2020). Influence Of Tam And Utaut Models Of The Use Of E-Filing On Tax Compliance. *International Journal Of Research In Business And Social Science (2147- 4478)*, 9(1), 106–111.
- Regita, A., Santoso, T., Bisnis, P. M., Manajemen, P. S., Bisnis, F., & Siwalankerto, J. (2020). Pengaruh Perceived Ease Of Use , Perceived Usefulness Dan Attitude Towards Using terhadap Behavioral Intention to Use pada Aplikasi OVO. 8(1).
- Rifat, A., Nisha, N., & Iqbal, M. (2019). Predicting E-Tax Service Adoption: Integrating perceived risk, Service Quality and TAM. *Journal Of Electronic Commerce In Organizations*, 17(3), 71–100.
- Sari, D. R. (2021). Pengaruh Dimensi Budaya Terhadap Tingkat Penerimaan Masyarakat Pada Layanan *E-Filing*: Analisis Technology Acceptance Model (TAM). *Jst (Jurnal Sains Terapan)*, 7(2), 7–14.
- Sher, A. (2009). Assessing The Relationship Of Student-Instructor And Student-Student Interaction To Student Learning and Satisfaction In Web-Based Online Learning Environment. *Journal Of Interactive Online Learning*, 8(2), 102–120.
- Sinaga, O. S., Marpaung, F. K., Dewi, R. S., & Sudirman, A. (2021). Kontribusi Perceived Usefulness , Perceived Ease Of Use dan Perceived Security Terhadap Behavioral Intention To Use Aplikasi Jaket. 1(3), 86–94.
- Suebtimrat, P., & Vonguai, R. (2021). An Investigation Of Behavioral Intention Towards Qr Code Payment In Bangkok , Thailand. 8(1), 939–950.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Bisnis, Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Kombinasi, Dan R&D* (S. Y.Suryani (Ed.)). Alfabeta, Cv.
- Suharnanik. (2018). Perempuan dan Teknologi Informasi dalam Perspektif Cyberfeminist. *Journal Of Urban Sociology* 1(2), 4-13
- Udayana, I., & Ramadhan, D. (2019). Pengaruh Perceived Usefulness, Perceived Ease Of Use , dan Subjective Norm Terhadap Purchase Intention Melalui

Attitude Sebagai Mediasi (Studi Kasus Pada Konsumen Gudang Digital Online Yogyakarta). *Jurnal Ebbank*, 10(2), 41–48.

Wibisono, L. T., & Toly, A. A. (2014). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Wajib Pajak Dalam Penggunaan E-Filing Di Surabaya. *Tax & Accounting Review*, 4(1), 1–15.

Widaningsih, S., & Mustikasari, A. (2022). Pengaruh Perceived Usefulness, Perceived Ease Of Use dan Perceived Enjoyment terhadap Penerimaan Teknologi Informasi Web Smb Universitas Telkom. *Fair Value: Jurnal Ilmiah Akuntansi Dan Keuangan*, 4(12), 5717–5725.

Widjaja, A., & Widjaja, Y. G. (2022). The Influence Of Interaction, Learner Characteristics, Perceived Usefulness, And Perceived Satisfaction On Continuance Intention In E-Learning System. *International Journal Of Research In Business And Social Science (2147- 4478)*, 11(2), 381–390.

LAMPIRAN

Lampiran 1: Jadwal Penelitian

No	Bagian	September				Oktober				November				Desember				Januari				Februari				Maret				April			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Penyusunan Proposal	X	x	x	X	x	x																										
2	Pendaftaran Seminar Proposal							x																									
3	Ujian Seminar Proposal										x																						
4	Revisi Proposal										x	x																					
5	Pengumpulan Data													x	x	x	x	x	x														
6	Analisis Data																			x	x												
7	Penyusunan Draft Skripsi																					x	x	x									
8	Pendaftaran Munaqosah																									x							
9	Ujian Munaqosah																													x			

Lampiran 2: Kuesioner Penelitian

Yth. Wajib Pajak

Di Tempat.

Dengan hormat, bersama kuesioner ini saya:

Nama : Berlian Puspita Sari

NIM : 195221121

Status : Mahasiswa Strata Satu (S1), Program Studi Akuntansi Syariah,
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, UIN Raden Mas Said Surakarta.

Sehubung dengan penelitian skripsi program sarjana (S1) Program Studi Akuntansi Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, UIN Raden Mas Said Surakarta, saya memerlukan informasi untuk mendukung penelitian yang saya lakukan dengan judul “*Pengaruh Service Quality, Perceived Risk, Perceived Ease of Use Terhadap Behavioral Intention Melalui Perceived Risk*”. Untuk itu saya mohon kesediaan saudara/I untuk menjawab pertanyaan yang ada secara jujur dan terbuka. Kesediaan saudara/I mengisi kuesioner ini sangat menentukan keberhasilan penelitian, data yang anda berikan akan saya jaga kerahasiaannya dan hanya semata-mata digunakan untuk kepentingan penelitian.

Atas ketersediaan saudara/I meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner tersebut, saya ucapkan terima kasih.

Hormat Saya

Berlian Puspita Sari

A. Data Responden

Isilah data dibawah ini dengan memberikan tanda ceklis (√) pada salah satu pilihan jawaban:

Nama :

Alamat :

Jenis Kelamin :

B. Petunjuk Pengisian Kuesioner

Setiap satu pertanyaan hanya ada satu jawaban, responden cukup memberikan tanda ceklis (√) pada kolom yang telah disediakan. Setiap angka akan mewakili tingkat kesesuaian dengan pendapat wajib pajak orang pribadi dengan keterangan sebagai berikut:

1 : Sangat Tidak Setuju (STS)

2 : Tidak Setuju (TS)

3 : Netral (N)

4 : Setuju (S)

5 : Sangat Setuju (SS)

No	Pertanyaan	STS	TS	N	KS	S
----	------------	-----	----	---	----	---

Behavioral Intention

1	Saya lebih suka melaporkan SPT saya melalui <i>e-filing</i> dibandingkan harus melaporkan melalui kantor pajak					
2	Saya bermaksud untuk menggunakan <i>e-filing</i> seterusnya					
3	Saya percaya bahwa <i>e-filing</i> memadai digunakan untuk pelaporan SPT					

Perceived Risk

1	Dengan menggunakan layanan <i>e-filing</i> dapat membuat saya merasa tidak aman					
2	Dengan menggunakan <i>e-filing</i> saya akan mendapat resiko yang lebih besar dibandingkan harus datang ke kantor pajak untuk melaporkan SPT					
3	Dengan menggunakan <i>e-filing</i> membuat saya menghadapi resiko yang lebih kompleks					

Interaction Quality

No	Pertanyaan	STS	TS	N	KS	S
1	Sangat mudah bagi saya untuk berkomunikasi dengan layanan <i>e-filing</i> saat melaporkan SPT					
2	Layanan <i>e-filing</i> membantu saya dalam membentuk hubungan yang transparan dengan otoritas perpajakan					
3	Layanan <i>e-filing</i> dapat membantu saya merekomendasikan ide-ide kepada otoritas pajak					

Website Quality

1	Website atau aplikasi <i>e-filing</i> dapat diakses oleh wajib pajak					
2	Saya menyukai fitur – fitur di <i>e-filing</i> yang sudah dirancang secara profesional					
3	Website atau aplikasi <i>e-filing</i> secara visual sangat menyenangkan					
4	Tampilan dan nuansa keseluruhan dari situs atau aplikasi <i>e-filing</i> sangat menarik					

Perceived Ease Of Use

1	Penawaran layanan <i>e-filing</i> sangat saya butuhkan untuk melakukan pelaporan SPT					
---	--	--	--	--	--	--

No	Pertanyaan	STS	TS	N	KS	S
2	Layanan <i>e-filing</i> dapat memenuhi kebutuhan informasi perpajakan bagi saya					
3	Dengan adanya layanan <i>e-filing</i> dapat meningkatkan efektivitas dalam berinteraksi dengan perpajakan					
4	Layanan <i>e-filing</i> membuat pelaporan SPT lebih mudah					

Perceived Usefulness

1	Saya menganggap layanan <i>e-filing</i> ini menarik karena membuat saya lebih efisien dalam menyampaikan pelaporan SPT					
2	Saya menganggap layanan <i>e-filing</i> menarik karena membuat hidup saya lebih nyaman saat menyampaikan SPT					
3	Pelayanan <i>e-filing</i> menarik karena menurut saya menghemat waktu dalam menyampaikan SPT					
4	Secara keseluruhan layanan <i>e-filing</i> menarik bagi saya dikarenakan berguna dalam hidup saya					

Lampiran 3: Identitas Responden

No	Nama	Alamat	Jenis Kelamin
1	Kumala	Karanganyar	Perempuan
2	Audinda	Karanganyar	Perempuan
3	Indras wara	Karanganyar	Perempuan
4	Okta vian	Karanganyar	Perempuan
5	Zuliana	Karanganyar	Perempuan
6	Arum Sulistyowati	Karanganyar	Perempuan
7	Tatty	Karanganyar	Perempuan
8	Syaifullah	Karanganyar	Laki -Laki
9	Astri	Sragen	Perempuan
10	Rahmawati	Karanganyar	Perempuan
11	Wahyu Irawan	Karanganyar	Perempuan
12	Mia Puspita Sari	Karanganyar	Perempuan
13	Octavia Tri Utami	Karanganyar	Perempuan
14	Apriana	Sragen	Perempuan
15	Ariffin	Sragen	Laki -Laki
16	Sofyan suryo saputro	Sragen	Laki -Laki
17	Wijayanti	Karanganyar	Perempuan
18	Nur Andrianita	Karanganyar	Perempuan
19	Andang	Karanganyar	Perempuan
20	Puput	Karanganyar	Perempuan
21	Nata kartika	Karanganyar	Perempuan
22	Surani	Karanganyar	Perempuan
23	Sidi	Karanganyar	Laki -Laki
24	Limausine L	Sragen	Perempuan
25	Siti Sundari	Sragen	Perempuan
26	Lativah	Sragen	Perempuan
27	Yulis Wahyuningsih	Sragen	Perempuan
28	Nuryahman Hartono	Sragen	Laki -Laki
29	Supriyanto	Sragen	Laki -Laki
30	Inisial	Sragen	Tidak Menyertakan Gender
31	Inisial	Sragen	Tidak Menyertakan Gender
32	Inisial	Sragen	Tidak Menyertakan Gender
33	Inisial	Sragen	Tidak Menyertakan Gender
34	Inisial	Sragen	Tidak Menyertakan Gender
35	Inisial	Sragen	Tidak Menyertakan Gender
36	Inisial	Sragen	Tidak Menyertakan Gender

No	Nama	Alamat	Jenis Kelamin
37	Inisial	Sragen	Tidak Menyertakan Gender
38	Inisial	Sragen	Tidak Menyertakan Gender
39	Inisial	Sragen	Tidak Menyertakan Gender
40	Inisial	Sragen	Tidak Menyertakan Gender
41	Inisial	Sragen	Tidak Menyertakan Gender
42	Inisial	Sragen	Tidak Menyertakan Gender
43	Kevin Aprela	Karanganyar	Perempuan
44	Adit Kurniawan	Karanganyar	Laki -Laki
45	Saputri Erna M	Sragen	Perempuan
46	Danik Harmani	Sragen	Perempuan
47	Siti Huswah	Sragen	Perempuan
48	Siti Nurjanah	Sragen	Perempuan
49	Naning Fatonah	Sragen	Perempuan
50	Indrarya Sari	Sragen	Perempuan
51	Yuni Setyowati	Sragen	Perempuan
52	Yani Yuliapsari	Sragen	Perempuan
53	Nanik	Sragen	Perempuan
54	Inisial	Sragen	Tidak Menyertakan Gender
55	Inisial	Sragen	Tidak Menyertakan Gender
56	Inisial	Sragen	Tidak Menyertakan Gender
57	Indang	Sragen	Perempuan
58	Zainul Parmawati	Sragen	Perempuan
59	Idha Nur Fajarwati	Sragen	Perempuan
60	Siti Huswah	Sragen	Perempuan
61	Devi Ramadhani	Sragen	Perempuan
62	Sri Lestari	Sragen	Perempuan
63	Noviana Anggraini	Sragen	Perempuan
64	Siti Aminatun	Sragen	Perempuan
65	Purwaningsih	Sragen	Perempuan
66	Inisial	Sragen	Tidak Menyertakan Gender
67	Yuni Tri Nurhidayah	Sragen	Perempuan
68	Dewi	Sragen	Perempuan
69	Suprih Marsiti	Sragen	Perempuan
70	Inisial	Sragen	Tidak Menyertakan Gender
71	Inisial	Sragen	Tidak Menyertakan Gender
72	Partini	Sragen	Perempuan
73	Fuida Tri Bakti	Sragen	Perempuan
74	Yuni Purwaningsih	Sragen	Perempuan

No	Nama	Alamat	Jenis Kelamin
75	Maharani Muslimah	Sragen	Perempuan
76	Etik Triyani	Sragen	Perempuan
77	Anis Kuryanik	Sragen	Perempuan
78	Warsi	Sragen	Perempuan
79	Sugiharti	Sragen	Perempuan
80	Sunarsi	Sragen	Perempuan
81	Kardi	Sragen	Laki -Laki
82	Yanni	Sragen	Perempuan
83	Meling Purwanti	Sragen	Perempuan
84	Susanti Ambarwati	Sragen	Perempuan
85	Luluk Arifah	Sragen	Perempuan
86	Mufasiroh	Sragen	Perempuan
87	Rina Wulandari	Sragen	Perempuan
88	Inisial	Sragen	Tidak Menyertakan Gender
89	Suparmi	Sragen	Perempuan
90	Darumiyati	Sragen	Perempuan
91	Dian Rizki Amelia	Sragen	Perempuan
92	Haryanti	Sragen	Perempuan
93	Suwarsih	Sragen	Perempuan
94	Ismi Hidayati	Sragen	Perempuan
95	Mujariyah	Sragen	Perempuan
96	Agus	Sragen	Laki -Laki
97	IndahPurnomosari	Sragen	Perempuan
98	Sri Lestari	Sragen	Perempuan
99	Susetiyoko	Sragen	Perempuan
100	Anis Pambudi	Sragen	Perempuan
101	Ingga	Sragen	Perempuan
102	Sri Purwanti	Sragen	Perempuan
103	Jahrina	Sragen	Perempuan
104	Aster Kusuma Putri	Sragen	Perempuan
105	Siti Mulyani	Sragen	Perempuan
106	Aprilia Pramita	Sragen	Perempuan
107	Rita Hartati	Sragen	Perempuan
108	Anang	Sragen	Laki -Laki
109	Anna Endri	Sragen	Perempuan
110	Ngatiyatun	Sragen	Perempuan
111	Ajeng Tiara Laraswati	Sragen	Perempuan

NM2	NM3	RD1	RD2	RD3	KI1	KI2	KI3
4	4	2	1	2	4	4	4
4	4	4	3	4	2	2	2
4	4	3	4	4	4	4	4
4	4	4	3	4	2	2	2
4	4	4	3	4	2	2	2
4	4	3	3	3	3	3	4
5	5	5	4	5	5	5	5
4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4
5	5	4	4	4	2	2	2
3	5	5	4	4	4	3	3
3	4	4	4	4	5	5	5
4	4	4	4	4	3	4	4
3	4	4	4	4	4	4	4
4	4	3	3	3	4	4	3
3	3	4	4	4	3	3	3
5	4	4	1	1	5	5	5
3	3	3	3	3	4	4	4
4	4	1	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4
3	4	3	2	4	3	3	3
4	4	2	2	2	3	4	4
4	4	5	5	5	4	4	4
3	5	5	4	4	4	3	3
4	4	3	3	4	3	4	4
4	4	4	4	4	3	3	3
4	4	2	2	2	4	4	4
4	4	5	4	5	5	5	5
5	4	4	5	4	4	4	4
3	4	5	5	4	5	4	3
4	5	4	5	4	5	5	4
5	4	4	4	5	4	4	4
4	4	2	2	2	4	4	4
4	4	4	2	4	4	4	4
4	4	2	3	2	4	4	3
4	4	4	4	4	3	4	4
4	5	4	4	4	4	4	4
5	5	4	4	4	4	4	4

NM2	NM3	RD1	RD2	RD3	KI1	KI2	KI3
5	5	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4
5	5	4	5	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	3	4	4	4
5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	5	5	5	4	4	4
3	4	4	4	4	4	3	3
5	5	4	3	4	4	4	3
3	4	3	3	3	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4
5	4	4	4	4	5	5	4
5	5	5	4	5	5	4	5
4	4	4	4	3	4	4	4
4	5	4	5	4	4	5	4
4	5	4	5	4	5	4	5
4	5	5	5	5	5	5	5
5	5	4	4	5	5	4	5
5	4	4	5	5	4	4	5
5	5	5	5	4	5	5	5
5	5	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4
1	1	5	2	5	5	4	5
2	2	4	4	4	2	2	2
3	3	4	4	4	2	2	2
2	4	2	2	4	2	2	4
4	4	4	4	3	4	4	3
4	4	4	4	3	4	4	3
4	4	2	2	3	3	3	3
2	2	3	2	2	3	4	3
2	4	4	3	4	3	3	4
3	3	3	2	2	3	3	3
5	5	4	4	4	4	4	3
4	4	3	3	3	4	4	4
5	5	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4
5	5	5	3	5	5	4	4

KW 1	KW 2	KW 3	KW 4	KP 1	KP 2	KP 3	KP 4	KD 1	KD 2	KD 3	KD 4
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3
4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3
4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4
4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4
4	4	3	3	3	4	4	3	4	3	3	4
5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	3
3	4	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3
4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4
5	4	3	3	3	3	3	5	5	5	5	5
3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	5	5
3	3	3	3	3	4	5	4	5	4	4	3
4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4
5	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4
3	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4
4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4
4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4
4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	4	3	5	5	5	5	4	4	5	4

KW 1	KW 2	KW 3	KW 4	KP 1	KP 2	KP 3	KP 4	KD 1	KD 2	KD 3	KD 4
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4
5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4
4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3
4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4
3	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3
3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5
5	5	4	4	3	4	5	4	4	4	4	4
5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5
4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5
4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5

KW 1	KW 2	KW 3	KW 4	KP 1	KP 2	KP 3	KP 4	KD 1	KD 2	KD 3	KD 4
5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3
4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	4	3	3	3	4	4	5	5	4	5	4
4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4
5	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4
4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5
4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4
5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5	4
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3
4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3
4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3
4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3
4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
3	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3
4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	5	4	5	4	4	5	5	5	4	4	5

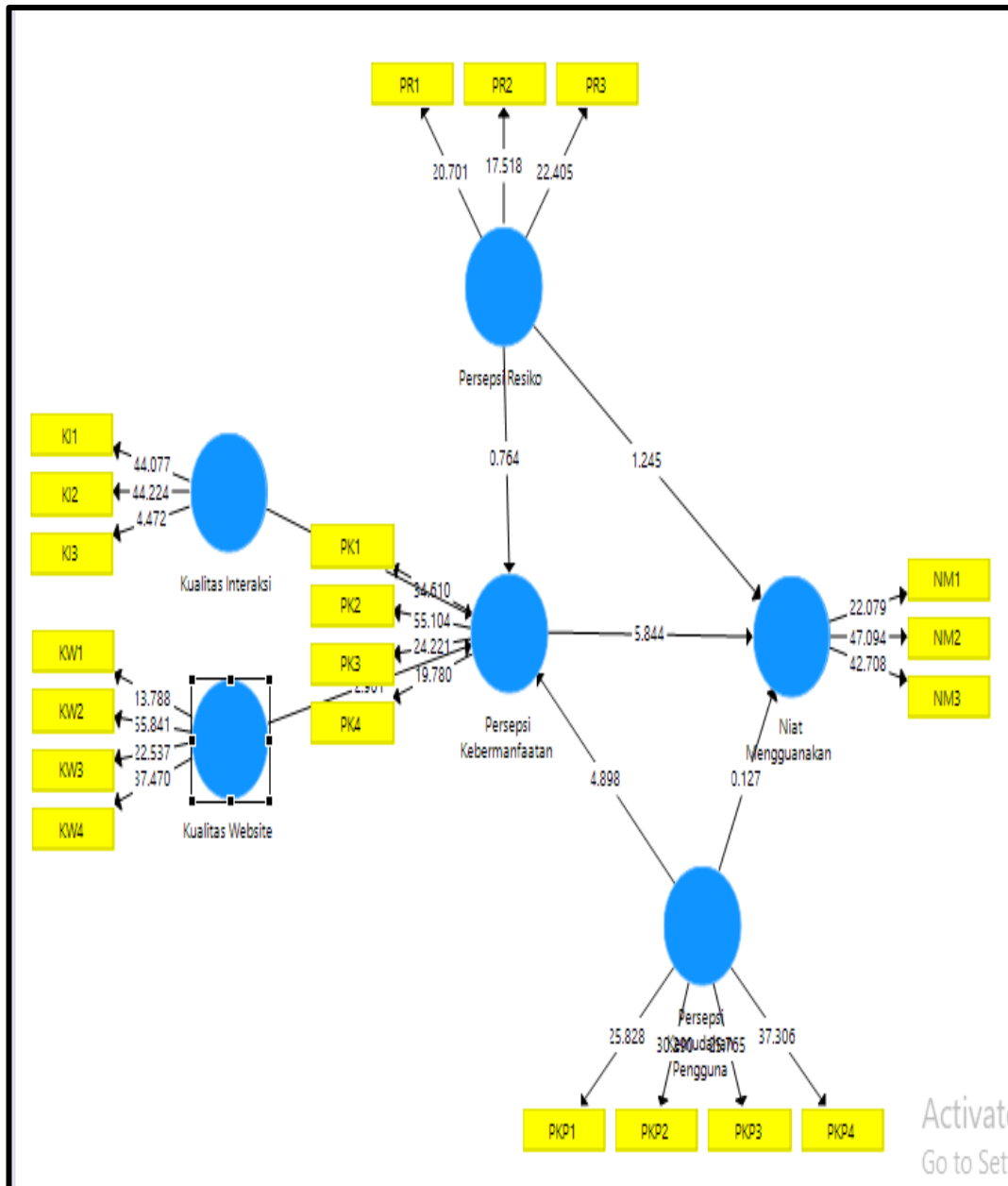
Lampiran 5: Hasil Analisis Deskriptif

Hasil Uji Statistik

	KI	KW	PR	PK	PKP	NM
<i>Mean</i>	11,2703	15,7297	10,955	16,2342	16,3964	12,117112
<i>Median</i>	12,0000	16,0000	12,0000	16,0000	16,0000	122,0000
<i>Std Deviation</i>	2,07121	2,31181	2,52762	2,1907	2,18374	2,17314
<i>Minimum</i>	6,00	8,00	3,00	8,00	8,00	4,00
<i>Maksimum</i>	15,00	20,00	15,00	20,00	20,00	15,00

Lampiran 6: *Output SmartPLS 3.0*

1. Model Pengukuran (Uji *Outer Model*)



Uji Validitas Konvergen

Factor Loading dan AVE

	<i>Loading Factor</i>	AVE	Keterangan
<i>Interaction Quality (KI)</i>		0,898	
KI1	0,951		Valid
KI2	0,944		Valid
<i>Website Quality (KW)</i>		0,741	
KW1	0,741		Valid
KW2	0,929		Valid
KW3	0,864		Valid
KW4	0,897		Valid
<i>Perceived Risk (PR)</i>		0,722	
PR1	0,874		Valid
PR2	0,863		Valid
PR3	0,899		Valid
<i>Perceived Usefulness (KD)</i>		0,781	
PK1	0,895		Valid
PK2	0,912		Valid
PK3	0,869		Valid
PK4	0,859		Valid
<i>Perceived Ease Of Use (PK)</i>		0,766	
PK1	0,86		Valid
PK2	0,888		Valid
PK3	0,876		Valid
PK4	0,878		Valid
<i>Behavioral Intention (NM)</i>		0,805	
NM1	0,872		Valid
NM2	0,921		Valid
NM3	0,899		Valid

Uji Validitas Diskriminan

Fornell Larcker Criterion

	KI	KW	NM	PK	PKP	PR
<i>Interaction Quality</i>	0,947					
<i>Website Quality</i>	0,611	0,861				
<i>Behavioral Intention</i>	0,469	0,466	0,897			
<i>Perceived Usefulness</i>	0,565	0,724	0,632	0,884		
<i>Perceived Ease Of Use</i>	0,545	0,769	0,489	0,752	0,875	
<i>Perceived Risk</i>	0,221	0,295	0,261	0,298	0,301	0,879

Uji Reliabilitas

Cronbach Alpha dan Composite Reliability

	<i>Cronbach's Alpha</i>	<i>rho_A</i>	<i>Composite Reliability</i>
<i>Interaction Quality</i>	0,886	0,888	0,946
<i>Website Quality</i>	0,880	0,885	0,919
<i>Behavioral Intention</i>	0,880	0,889	0,925
<i>Perceived Usefulness</i>	0,906	0,910	0,935
<i>Perceived Ease Of Use</i>	0,899	0,917	0,929
<i>Perceived Risk</i>	0,854	0,871	0,910

2. Model Struktural atau Uji Inner Model

Uji Determinasi *R-Square dan Adjusted R-Square*

	<i>R Square</i>	<i>R Square Adjusted</i>
<i>Behavioral Intention</i>	0,406	0,389
<i>Perceived Usefulness</i>	0,632	0,618

Predictive Relevance

	SSO	SSE	Q ² (=1-SSE/SSO)
<i>Interaction Quality</i>	222,000	222,000	
<i>Website Quality</i>	444,000	444,000	
<i>Perceived Ease Of Use</i>	444,000	444,000	
<i>Perceived Risk</i>	333,000	333,000	
<i>Behavioral Intention</i>	333,000	230,734	0,307
<i>Perceived Usefulness</i>	444,000	237,384	0,465

Model FIT



	<i>Saturated Model</i>	<i>Estimated Model</i>
SRMR	0,065	0,067
d_ULS	0,882	0,931
d_G	0,741	0,749
Chi-Square	470,024	473,209
NFI	0,756	0,755

Uji Hipotesis

	<i>Original Sample (O)</i>	<i>Sample Mean (M)</i>	<i>Standard Deviation (STDEV)</i>	<i>T Statistics (OSTDEV)</i>	<i>P Values</i>
<i>Interaction Quality -> Perceived Usefulness</i>	0,14	0,138	0,091	1,538	0,125
<i>Website Quality -> Perceived Usefulness</i>	0,283	0,284	0,098	2,883	0,004
<i>Perceived Risk -> Behavioral Intention</i>	0,078	0,086	0,062	1,267	0,206

	<i>Original Sample (O)</i>	<i>Sample Mean (M)</i>	<i>Standard Deviation (STDEV)</i>	<i>T Statistics (OSTDEV)</i>	<i>P Values</i>
<i>Perceived Risk -> Perceived Usefulness</i>	0,05	0,054	0,071	0,714	0,476
<i>Perceived Usefulness -> Behavioral Intention</i>	0,596	0,589	0,104	5,729	0,00
<i>Perceived Ease Of Use -> Behavioral Intention</i>	0,017	0,027	0,144	0,121	0,904
<i>Perceived Ease Of Use -> Perceived Usefulness</i>	0,443	0,442	0,092	4,796	0,00

Lampiran 7: Surat Izin Diperbolehkan Penelitian

	PEMERINTAH KABUPATEN SRAGEN
	BADAN PENGELOLAAN KEUANGAN DAN PENDAPATAN DAERAH Jln. Raya Sukowati No. 255 Telp. (0271) 890983 Fax (0271) 890983 SRAGEN – 57211
<u>SURAT KETERANGAN</u> Nomor : 809 / 1852 / 25 / XII / 2022	
Yang bertanda tangan di bawah ini :	
Nama	: Ir Ashari.MM
NIP	: 19660403 199403 1 008
Pangkat/ Gol.	: Pembina Tingkat I (IV/b)
Jabatan	: Sekretaris Kepala Badan Pengelolaan Keuangan dan Pendapatan Daerah Kabupaten Sragen
Menerangkan dengan sesungguhnya bahwa Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Raden Mas Saib di bawah ini atas nama :	
Nama	: Berlian Puspita Sari
NIM	: 195221121
Program Studi	: S1 Akuntansi Syariah
Fakultas	: Ekonomi Dan Bisnis Islam
Telah melaksanakan kegiatan pengambilan dan penelitian data Untuk kepentingan Penyusunan Tugas Skripsi di Badan Pengelolaan Keuangan Dan Pendapatan Daerah Kabupaten Sragen pada tanggal 14 Desember sampai dengan 14 Januari 2023. Dengan Judul Penelitian “ EKSPLORASI E-FILING DI SOLORAYA : INTEGRASI TAM DAN PERCEIVED RISK ”	
Demikian Surat Keterangan ini dibuat untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya	
Sragen, 22 Desember 2022 a.n. KEPALA BADAN PENGELOLAAN KEUANGAN DAN PENDAPATAN DAERAH SEKRETARIS	
	
Ir.ASHARI.MM Pembina Tingkat I NIP. 19660403 199403 1 008	
<small>Diketahui dan telah dibastakan secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh BUREAS</small>	

Eriset Direktorat Jenderal Pajak <riset@pajak.go.id>

Kamis, 15 Des 2022 pukul 13.37

Balas ke: riset@pajak.go.id

Kepada: berlianpuspitasari204@gmail.com



**KEMENTERIAN KEUANGAN REPUBLIK
INDONESIA DIREKTORAT JENDERAL PAJAK**

KANWIL DJP JAWA TENGAH II

JALAN MT HARYONO NO 5, MANAHAN, SURAKARTA 57139
TELEPON 0271-713552,730460,739705; FAKSIMILE 0271-733429; SETUS www.pajak.go.id LAYANAN
INFORMASI DAN PENGADUAN KRING PAJAK (021) 1500200;
EMAIL pengaduan@pajak.go.id, informasi@pajak.go.id

Nomor : S-145/RISET/WPJ.32/2022 Surakarta, 15 Desember 2022 Sifat

: Biasa

Hal : Persetujuan Izin Riset

Yth **Berlian Puspita Sari**

Kedunggandu Rt/rw 022/007, Bumiaji, Gondang, Sragen, Jawa Tengah

Sehubungan dengan permohonan izin riset yang Saudara ajukan dengan Nomor Layanan: **08910-2022** pada **11 Desember 2022**, dengan informasi:

NIM : 195221121

Kategori riset : Gelar-S1

Jurusan : Akuntansi Syariah

Fakultas : Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam

Perguruan Tinggi : UIN Raden Mas Said

Judul Riset : Eksplorasi E-filing Di Soloraya : Integrasi Tam Dan Perceived Risk Izin

yang diminta : Data, Kuisisioner,

Berdasarkan hasil verifikasi berkas permohonan dan kesediaan unit kerja di Lokasi Riset, dengan ini Saudara diberikan izin untuk melaksanakan Riset pada **KPP Pratama Karanganyar**, sepanjang data dan/atau informasi yang didapat digunakan untuk keperluan Riset dan tidak melanggar ketentuan Pasal 34 Undang-Undang KUP dan informasi publik yang dikecualikan sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik.

Beberapa hal yang perlu Saudara perhatikan:

- 1) Masa berlaku Surat Izin Riset ini adalah: **15 Desember 2022 s/d 14 Juni 2023**;
- 2) Izin Riset dapat diperpanjang paling banyak 3 (tiga) kali, masing-masing berlaku selama 6 (enam) bulan;
- 3) Perpanjangan diajukan sebelum berakhirnya masa berlaku izin Riset;
- 4) Setelah melaksanakan Riset, Saudara diwajibkan mengirimkan Hasil Riset melalui email ke riset@pajak.go.id;
- 5) Apabila periset tidak mengirimkan hasil riset, maka DJP dapat menghentikan layanan pemberian izin riset kepada periset.

Demikian, agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

a.n. Kepala Kanwil
Kepala Bidang Penyuluhan Pelayanan dan Hubungan Masyarakat

Ttd.

Wiratmoko



Terima kasih atas perhatian Saudara dengan telah memilih tema perpajakan sebagai tema riset. Semoga hal ini dapat membantu meningkatkan kesadaran perpajakan masyarakat Indonesia di masa mendatang.

Eriset Direktorat Jenderal Pajak <riset@pajak.go.id>
Balas Ke: riset@pajak.go.id
Kepada: berlianpuspitar204@gmail.com

15 Desember 2022 13.38



**KEMENTERIAN KEUANGAN REPUBLIK INDONESIA
DIREKTORAT JENDERAL PAJAK**

KANWIL DJP JAWA TENGAH II

JALAN MT HARYONO NO 5, MANAHAN, SURABAYA 57139
TELEPON 0271-713552,733460,739709; FAKSIMILE 0271-733429; SITUS www.pajak.go.id
LAYANAN INFORMASI DAN PENGADUAN KRING PAJAK (321) 1500200;
EMAIL pengaduan@pajak.go.id, informasi@pajak.go.id

Nomor : S-148/RISET/WP.J.32/2022 Surakarta, 15 Desember 2022
Sifat : Biasa
Hal : Persetujuan Izin Riset

Yth **Berlian Puspita Sari**

Kedunggandu Rt/rw 022/007, Bumiaji, Gondang, Sragen, Jawa Tengah

Sehubungan dengan permohonan izin riset yang Saudara ajukan dengan Nomor Layanan: **08910-2022** pada **11 Desember 2022**, dengan informasi:

NIM :195221121
Kategori riset : Gelar-S1
Jurusan : Akuntansi Syariah
Fakultas : Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam
Perguruan Tinggi : UIN Raden Mas Said Surakarta
Judul Riset : Eksplorasi E-filing Di Soloraya : Integrasi Tam Dan Perceived Risk
Izin yang diminta : Data, Kuisioner,

Berdasarkan hasil verifikasi berkas permohonan dan kesediaan unit kerja di Lokasi Riset, dengan ini Saudara diberikan izin untuk melaksanakan Riset pada **Kp2kp Sragen**, sepanjang data dan/atau informasi yang didapat digunakan untuk keperluan Riset dan tidak melanggar ketentuan Pasal 34 Undang-Undang KUP dan informasi publik yang dikecualikan sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik.

Beberapa hal yang perlu Saudara perhatikan:

- 1) Masa berlaku Surat Izin Riset ini adalah: **15 Desember 2022 s/d 14 Juni 2023**;
- 2) Izin Riset dapat diperpanjang paling banyak 3 (tiga) kali, masing-masing berlaku selama 6 (enam) bulan;
- 3) Perpanjangan diajukan sebelum sebelum berakhirnya masa berlaku izin Riset;
- 4) Setelah melaksanakan Riset, Saudara diwajibkan mengirimkan Hasil Riset melalui email ke riset@pajak.go.id;
- 5) Apabila periset tidak mengirimkan hasil riset, maka DJP dapat menghentikan layanan pemberian izin riset kepada periset.

Demikian, agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

a.n. Kepala Kanwil
Kepala Bidang Penyuluhan Pelayanan dan Hubungan Masyarakat

Ttd.

Wintmoko



Terima kasih atas perhatian Saudara dengan telah memilih tema perpajakan sebagai tema riset. Semoga hal ini dapat membantu meningkatkan kesadaran perpajakan masyarakat Indonesia di masa mendatang.

Lampiran 8: Dokumentasi Penelitian



Lampiran 9: Hasil Uji Plagiasi

Berlian PS AKS_Skripsi			
ORIGINALITY REPORT			
26%	28%	16%	13%
SIMILARITY INDEX	INTERNET SOURCES	PUBLICATIONS	STUDENT PAPERS
PRIMARY SOURCES			
1	eprints.iain-surakarta.ac.id Internet Source		5%
2	repository.ub.ac.id Internet Source		2%
3	lib.unnes.ac.id Internet Source		2%
4	repository.usd.ac.id Internet Source		1%
5	dspace.uii.ac.id Internet Source		1%
6	Submitted to Universitas Negeri Jakarta Student Paper		1%
7	karyailmiah.tarumanagara.ac.id Internet Source		1%
8	123dok.com Internet Source		1%
9	Submitted to Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia Student Paper		1%