



**FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI
MINAT PERILAKU PENGGUNAAN *BILLING*
SYSTEM DENGAN PENDEKATAN
*TECHNOLOGY ACCEPTANCE MODEL (TAM)***

**(Studi Pada Wajib Pajak Orang Pribadi di Kantor
Pelayanan Pajak Pratama Kudus)**

Diajukan Oleh :

NOVA NOR AFLIKHAH

NIM. 2013-12-120

PROGRAM STUDI AKUNTANSI

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS MURIA KUDUS

TAHUN 2017



**FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI
MINAT PERILAKU PENGGUNAAN *BILLING*
SYSTEM DENGAN PENDEKATAN
TECHNOLOGY ACCEPTANCE MODEL (TAM)
(Studi Pada Wajib Pajak Orang Pribadi di Kantor
Pelayanan Pajak Pratama Kudus)**

Skripsi ini diajukan sebagai salah satu syarat
untuk menyelesaikan jenjang pendidikan
Strata Satu (S1) pada Fakultas Ekonomi
Universitas Muria Kudus

Diajukan Oleh :

NOVA NOR AFLIKHAH

NIM. 2013-12-120

**PROGRAM STUDI AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MURIA KUDUS
TAHUN 2017**

HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI

FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI MINAT PERILAKU PENGGUNAAN *BILLING SYSTEM* DENGAN PENDEKATAN *TECHNOLOGY ACCEPTANCE MODEL (TAM)* (Studi Pada Wajib Pajak Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kudus)

Dipersiapkan dan disusun oleh:

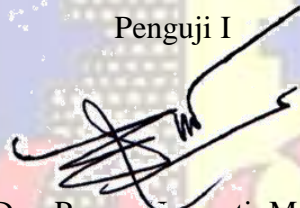
NOVA NOR AFLIKHAH

NIM. 2013-12-120

Telah dipertahankan di Depan Dewan Penguji pada hari Selasa, tanggal 22 Agustus 2017 dan telah dinyatakan memenuhi syarat untuk diterima

SUSUNAN DEWAN PENGUJI

Penguji I



Dr. Dra. Ponny Nursanti, M.Si., Akt

NIDN. 062202630

Penguji II



Dwi Soegiarto, SE., MM

NIDN. 0620117103

Penguji III



Aprilia Whetyningtyas, SE., M.Si

NIDN. 0607048403

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi



Dr. H. Mochammad Edris, Drs., MM.

NIDN. 0618066201

**FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI MINAT
PERILAKU PENGGUNAAN *BILLING SYSTEM* DENGAN
PENDEKATAN *TECHNOLOGY ACCEPTANCE MODEL (TAM)*
(Studi Pada Wajib Pajak Orang Pribadi di Kantor Pelayanan
Pajak Pratama Kudus)**

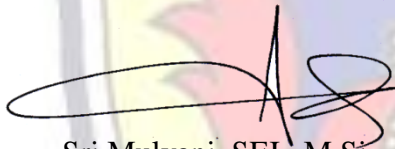
Skripsi ini telah disetujui dan dipertahankan dihadapan Tim Penguji
Ujian Skripsi Fakultas Ekonomi Universitas Muria Kudus.

Kudus, 22 Agustus 2017

Mengetahui

Ketua Program Studi

Pembimbing I



Sri Mulyani, SEL., M.Si

NIDN. 0611018202



Dr. Dra. Ponny riarsanti, M.Si., Akt

NIDN. 0622026301

Mengetahui

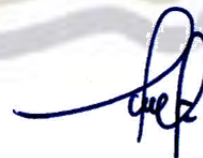
Dekan

Pembimbing II



Dr. H. Mochammad Edris, Drs., MM.

NIDN. 0618066201



Aprilia Whetyningtyas, SE., M.Si.

NIDN. 0607048403

PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : NOVA NOR AFLIKHAH

NIM : 2013-12-120

Program Studi : Akuntansi

Fakultas : Ekonomi

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa penelitian skripsi ini merupakan karya ilmiah saya sendiri dan tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan disuatu Perguruan Tinggi, dan sepanjang sepengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila dikemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan bahwa dalam skripsi ini terkandung ciri-ciri plagiat dan bentuk-bentuk peniruan lain yang dianggap melanggar peraturan, maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut.

Kudus, 22 Agustus 2017

Yang membuat pernyataan



Nova Nor Afliqhah
NIM. 201312120

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO:

“Sesungguhnya di setiap kesulitan disertai kemudahan.”

(QS. Al-Insyirah: 6)

“Barang siapa yang menjadikan mudah urusan orang lain, pasti Allah akan memudahkannya di dunia dan di akhirat.”

(HR. Muslim)

“Do the best, be good, then you will be the best”

(Nova Nor Aflikhah)

PERSEMBAHAN:

Skripsi ini kupersembahkan untuk Kedua orang tuaku serta adikku tersayang. Abah yang berjuang keras membiayai pendidikanku, dan ibuku yang tak hentinya melantunkan do'a dan mencurahkan kasih sayang hingga saya dapat menyelesaikan pendidikan kuliah ini. Terima kasih do'a, dukungan, serta kasih sayang yang diberikan Semoga suatu saat nanti Allah memberikanku kesempatan untuk membuat beliau bangga dan bahagia.

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Alhamdulillahirabbil'alamiin, segala puji dan syukur kehadiran Allah SWT Sumber Ilmu dan Sumber Cahaya yang mampu menerangi jalan menuju kebenaran, yang telah melimpahkan rahmat, taufiq, hidayah, karunia, serta ridhonya hingga detik ini, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Minat Perilaku Penggunaan *Billing System* dengan Pendekatan *Technology Acceptance Model* (TAM) (Studi Pada Wajib Pajak Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kudus)”**. Shalawat beserta salam penulis haturkan kepada Rasullullah Nabi Muhammad SAW, beserta keluarga dan para sahabatnya yang merupakan suri teladan yang baik bagi ummatnya. Skripsi ini disusun untuk memenuhi syarat akademis dalam menyelesaikan studi program Sarjana (S1) Akuntansi dan mendapat gelar Sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi Universitas Muria Kudus.

Pada kesempatan kali ini, dengan segala kerendahan hati penulis ingin menyampaikan rasa terimakasih atas bantuan, bimbingan, dukungan, semangat, dan do'a kepada:

1. Bapak Dr. H. Mochammad Edris, Drs. MM, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muria Kudus.
2. Ibu Sri Mulyani, SEI, M.Si, selaku Ketua Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Muria Kudus.
3. Ibu Dr. Dra. Hj. Ponny Harsanti, M.Si. Akt, selaku Dosen Pembimbing I dan Ibu Aprilia Whetyningtyas, SE. M.Si selaku Dosen Pembimbing II yang telah bersedia meluangkan waktu untuk berkonsultasi, memberikan pengarahan dan bimbingan selama ini. Terimakasih atas ilmu, saran, dan bimbingan yang telah Ibu berikan, semoga Allah SWT selalu membalasnya dengan kebaikan dan keberkahan.
4. Seluruh Dosen Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Muria Kudus yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat bagi penulis.

5. Kedua orang tua penulis: Abah Sholikhin dan Ibu Sulis Tiyowati, yang tiada henti-hentinya melantunkan do'a, mencurahkan kasih sayang, dukungan, nasihat, semangat, dan perhatian. Terimakasih atas segalanya, semoga Allah SWT selalu menyayangi Abah dan Ibu.
6. Adikku tersayang Isna Khoirin Nida yang selalu mencurahkan do'a, dukungan, semangat, dan memberikan saya motivasi untuk menjadi kakak terbaik yang mampu memberikan pembelajaran hidup yang sangat luar biasa.
7. Seluruh Keluarga Besar penulis yang selalu memberikan motivasi dan inspirasi untuk tidak pernah mengeluh untuk menjalankan apapun dalam kehidupan ini. Terimakasih atas do'a, dukungan, semangat, nasihat, motivasi dan pembelajaran hidup yang sangat luar biasa.
8. Ema Novitasari yang telah membantu memberikan kuesioner dan indikator untuk penelitian yang penulis lakukan, semoga Allah senantiasa membalasnya dengan kebaikan.
9. Sahabat-sahabat seperjuangan Isna, Lia, Muna, Muntamah, dek Pipi, Rika, Dessy, Ira, Dhita, dan Nur, yang bersama-sama mengejar gelar sarjana. Terimakasih untuk selalu ada, semoga kita semua wisuda bersama-sama.
10. Sahabat-sahabat seperjuangan dimasa kecilku Rina, Atik, Muna, Kakak Yanti, Abang Hendra, Rozaq, Syihab, Zadid, Mey, Vina, Tiyut, Devi, dan Fariyana, yang selalu memberikan dukungan dan semangat untuk mengejar kesuksesan meskipun kita memiliki jalan hidup masing-masing. Terimakasih telah mengisi keceriaan dalam hidup dan selalu ada dalam kondisi apapun.
11. Keluarga Besar organisasi Himpunan Mahasiswa Jurusan Akuntansi (HMJA) periode 2014/2015 dan periode 2015/2016 yang telah mengajarkanku banyak hal dalam berorganisasi. Terimakasih atas do'a, dukungan, semangat, motivasi, dan perhatian yang diberikan kepada penulis.

12. Teman-teman Akuntansi angkatan 2013 khususnya kelas C yang bersama-sama mengejar gelar sarjana. Terimakasih untuk waktu yang begitu istimewa.
13. Semua pihak yang telah membantu menyelesaikan skripsi ini. Semoga Allah SWT senantiasa mencurahkan kebaikan dan keberkahan pada kalian.

Penulis Menyadari sepenuhnya bahwa dalam penyajian serta pembahasan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna dikarenakan terbatasnya pengalaman dan pengetahuan yang dimiliki penulis. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari berbagai pihak.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.



Penulis

Nova Nor Aflikhah

ABSTRACT

The purpose of this study is to examine the factors that affect the interests of individual taxpayers (WPOP) in using Billing System by using the Technology Acceptance Model (TAM) approach. The constructs used in this study include the perceived ease of use, perceived of usefulness, attitude toward usage, behavioral intention to use, and actual usage. The object of this research is Personal Taxpayer (WPOP) which effectively registered at Tax Office Primary Kudus using Billing System. The researcher took the sample by using incidental sampling method. The data used was primary data by using questionnaire that generated as many as 96 questionnaires can be processed using analysis technique of SEM (Structural Equation Model) with Partial Least Square (PLS) method. The results of this study indicate that the ease perception of use positively affect the perception of usefulness. Perceptions of usability and ease perception of use have a positive effect on the attitude of usage. Perceptions of usability and attitudes about usage have a positive effect on interest in usage behavior. Interest in usage behavior has a positive effect on actual use in using Billing System.

Keywords: *Billing System, Technology Acceptance Model, perceived ease of use, perceived of usefulness, attitude, behavioral intention to use, and actual usage.*

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menguji faktor-faktor yang mempengaruhi minat Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP) dalam menggunakan *Billing System* dengan menggunakan pendekatan *Technology Acceptance Model* (TAM). Konstruk yang digunakan dalam penelitian ini antara lain persepsi kemudahan penggunaan, persepsi kegunaan, sikap akan penggunaan, minat perilaku penggunaan, dan penggunaan senyatanya. Obyek dalam penelitian ini adalah Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP) efektif terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kudus yang menggunakan *Billing System*. Pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan metode *sampling insidental*. Data yang digunakan adalah data primer dengan menggunakan kuesioner yang dihasilkan sebanyak 96 kuesioner dapat diolah menggunakan teknik analisis SEM (*Structural Equation Model*) dengan metode *Partial Least Square* (PLS). Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa persepsi kemudahan penggunaan berpengaruh positif terhadap persepsi kegunaan. Persepsi kegunaan dan persepsi kemudahan penggunaan berpengaruh positif terhadap sikap akan penggunaan. Persepsi kegunaan dan sikap akan penggunaan berpengaruh positif terhadap minat perilaku penggunaan. Minat perilaku penggunaan berpengaruh positif terhadap penggunaan senyatanya dalam menggunakan *Billing System*.

Kata Kunci: *Billing System*, *Technology Acceptance Model*, persepsi kemudahan penggunaan, persepsi kegunaan, sikap, minat perilaku, dan penggunaan senyatanya.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN	v
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR	vii
ABSTRACT.....	x
ABSTRAK.....	xi
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xvi
DAFTAR GAMBAR	xvii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xviii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Ruang Lingkup	13
1.3. Perumusan Masalah	14
1.4. Tujuan Penelitian	15
1.5. Kegunaan Penelitan	16
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1. Landasan Teori	18
2.1.1. <i>Technology Acceptance Model (TAM)</i>	18
2.1.2. Tinjauan Umum Persepsi	23
2.1.3. Perpajakan.....	24
2.1.3.1. Definisi Pajak	24
2.1.3.2. Jenis-Jenis Pajak.....	24
2.1.3.3. Fungsi Pajak	25
2.1.3.4. Sistem Pemungutan Pajak	26
2.1.3.5. Wajib Pajak	28

2.1.4.	Teknologi Informasi.....	30
2.1.5.	Sistem Informasi Akuntansi.....	32
2.1.6.	<i>Billing System</i>	35
2.2.	Penelitian Terdahulu	37
2.3.	Kerangka Pemikiran	42
2.4.	Hipotesis	44
2.4.1.	Pengaruh Persepsi Kemudahan Penggunaan terhadap Persepsi Kegunaan dalam Menggunakan <i>Billing System</i>	44
2.4.2.	Pengaruh Persepsi Kegunaan terhadap Sikap Akan Penggunaan dalam Menggunakan <i>Billing System</i>	45
2.4.3.	Pengaruh Persepsi Kemudahan Penggunaan terhadap Sikap Akan Penggunaan dalam Menggunakan <i>Billing System</i>	47
2.4.4.	Pengaruh Persepsi Kegunaan terhadap Minat Perilaku Penggunaan dalam Menggunakan <i>Billing System</i>	48
2.4.5.	Pengaruh Sikap Akan Penggunaan terhadap Minat Perilaku Penggunaan dalam Menggunakan <i>Billing System</i>	50
2.4.6.	Pengaruh Minat Perilaku Penggunaan terhadap Penggunaan Senyatanya dalam Menggunakan <i>Billing System</i>	51

BAB III METODE PENELITIAN

3.1.	Rancangan Penelitian.....	53
3.2.	Variabel Penelitian.....	54
3.2.1.	Variabel Dependen (Y)	54
3.2.1.1.	Persepsi Kegunaan	54

3.2.1.2.	Sikap Akan Penggunaan.....	55
3.2.1.3.	Minat Perilaku Penggunaan.....	57
3.2.1.4.	Penggunaan Senyatanya	58
3.2.2.	Variabel Independen (X).....	59
3.3.	Jenis dan Sumber Data.....	60
3.4.	Populasi dan Sampel.....	61
3.4.1.	Populasi.....	61
3.4.2.	Sampel.....	61
3.5.	Pengumpulan Data.....	63
3.6.	Pengolahan Data	63
3.7.	Analisis Data.....	63
3.7.1.	Statistik Deskripsif.....	63
3.7.2.	Uji Hipotesis	64
3.7.2.1.	Evaluasi Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>)	65
3.7.2.2.	Evaluasi Model Struktural (<i>Inner Model</i>).....	68
3.8.	Sistematika Penulisan	69
BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
4.1.	Gambaran Umum Responden.....	71
4.2.	Statistik Deskriptif	76
4.3.	Analisis Data.....	80
4.3.1.	Uji Model Pengukuran atau <i>Outer Model</i>	80
4.3.1.1.	Uji Validitas Konvergen atau <i>Convergent Validity</i>	80
4.3.1.2.	Uji Validitas Diskriminan atau <i>Discriminant Validity</i>	84
4.3.1.3.	Uji Reliabilitas	88
4.3.2.	Uji Model Struktural atau <i>Inner Model</i>	89
4.4.	Pengujian Hipotesis	92

4.5.	Hasil dan Pembahasan	93
4.5.1.	Pengaruh Persepsi Kemudahan Penggunaan terhadap Persepsi Kegunaan dalam Menggunakan <i>Billing System</i>	93
4.5.2.	Pengaruh Persepsi Kegunaan terhadap Sikap Akan Penggunaan dalam Menggunakan <i>Billing System</i>	95
4.5.3.	Pengaruh Persepsi Kemudahan Penggunaan terhadap Sikap Akan Penggunaan dalam Menggunakan <i>Billing System</i>	97
4.5.4.	Pengaruh Persepsi Kegunaan terhadap Minat Perilaku Penggunaan dalam Menggunakan <i>Billing System</i>	99
4.5.5.	Pengaruh Sikap Akan Penggunaan terhadap Minat Perilaku Penggunaan dalam Menggunakan <i>Billing System</i>	101
4.5.6.	Pengaruh Minat Perilaku Penggunaan terhadap Penggunaan Senyatanya dalam Menggunakan <i>Billing System</i>	102
BAB V	PENUTUP	
5.1.	Kesimpulan	105
5.2.	Keterbatasan	108
5.3.	Saran	109
	DAFTAR PUSTAKA	110
	LAMPIRAN.....	113

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1.	Kasus dalam Penggunaan <i>Billing System</i>	7
Tabel 2.1.	Penelitian Terdahulu	37
Tabel 3.1.	Parameter Uji Validitas dalam Model Pengukuran PLS	68
Tabel 4.1.	Distribusi Kuesioner	72
Tabel 4.2.	Profil Responden.....	73
Tabel 4.3.	Statistik Deskriptif Penggunaan <i>Billing System</i>	77
Tabel 4.4.	Statistik Deskriptif Indikator Variabel.....	79
Tabel 4.5.	Nilai <i>Loading Factor</i> Sebelum di Eliminasi.....	82
Tabel 4.6.	Nilai <i>Loading Factor</i> Setelah di Eliminasi	84
Tabel 4.7.	<i>Cross Loading</i>	85
Tabel 4.8.	<i>Average Variance Extracted (AVE)</i>	86
Tabel 4.9.	Korelasi Variabel Laten	87
Tabel 4.10.	<i>Composite Reliability</i> dan <i>Cronbach's Alpha</i>	89
Tabel 4.11.	Hasil Uji R^2 (<i>R-square</i>)	90
Tabel 4.12.	<i>Path Coefficients</i>	93

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1.	<i>Technology Acceptance Model (TAM)</i>	19
Gambar 2.2.	Skema Kerangka Pemikiran	43
Gambar 4.1.	Hasil Pengujian PLS Tahap Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>) Sebelum di Eliminasi	81
Gambar 4.2.	Hasil Pengujian PLS Tahap Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>) Setelah di Eliminasi.....	83
Gambar 4.3.	Hasil Pengujian PLS Tahap Model Struktural (<i>Inner Model</i>) dengan Melakukan <i>Bootstrapping</i>	92



DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Kuesioner Penelitian
- Lampiran 2 Frekuensi dan Profil Responden
- Lampiran 3 Tabulasi Data Jawaban Responden tentang Minat Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP)
- Lampiran 4 Statistik Deskriptif
- Lampiran 5 Uji Model Pengukuran atau *Outer Model* Sebelum Eliminasi
- Lampiran 6 Uji Model Pengukuran atau *Outer Model* Setelah Eliminasi
- Lampiran 7 Uji Model Struktural atau *Inner Model*
- Lampiran 8 Surat Ijin dan Pernyataan Penelitian

