

## BAB III

### METODE PENELITIAN

#### 3.1 Objek Penelitian

Objek penelitian adalah topik permasalahan yang dikaji dalam penelitian. Penelitian dilakukan untuk mendapatkan data yang berhubungan dengan objek penelitian yang peneliti ambil. Menurut (Supriyati, 2012) pengertian objek penelitian yaitu variabel yang diteliti oleh peneliti ditempat penelitian dilakukan. Sedangkan pengertian objek penelitian menurut (Umar, 2013) yaitu objek penelitian menjelaskan tentang apa dan siapa yang menjadi objek penelitian. Jadi dapat disimpulkan bahwa objek penelitian adalah sasaran tentang apa atau siapa yang menjadi objek penelitian untuk mendapatkan suatu data. Berdasarkan penjelasan di atas dalam penelitian adalah sistem informasi E-Filing di Universitas Pendidikan Indonesia (UPI).

Penelitian ini dimaksudkan untuk membahas faktor-faktor yang mempengaruhi keberhasilan sistem E-Filing pada kepuasan wajib pajak. Faktor-faktor yang akan diteliti dalam penelitian ini meliputi Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, dan Literasi Pajak. Wajib pajak di UPI dipilih karena berdasarkan Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-02/PJ/2019 sudah diwajibkan menerapkan sistem E-Filing, berdasarkan hal tersebut peneliti ingin mengetahui apakah mereka yang telah menerapkannya merasa puas menggunakan sistem E-Filing. Pada praktiknya terdapat kendala yang dialami oleh wajib pajak karena mengeluh kesulitan dalam pengoperasian sistem E-Filing dan sering terjadi down pada sistem tersebut.

#### 3.2 Desain Penelitian

Sesuai dengan masalah yang akan dipelajari pada penelitian ini, maka metode penelitian yang digunakan adalah metode *survey explanatory*. Metode *survey* ini dimaksudkan untuk memperoleh fakta-fakta, mencari keterangan-keterangan faktual serta berusaha untuk menggambarkan gejala-gejala dari praktik yang sedang berlangsung (Nazir, 2011). Sedangkan Jogiyanto (2008:3) menyebutkan bahwa metode *survey* adalah pengumpulan data primer dengan memberikan pertanyaan-pertanyaan kepada responden-responden secara tertulis. Menggunakan instrumen kuesioner untuk berkomunikasi. Penelitian ini umumnya digunakan untuk mempelajari sejumlah kecil variabel pada sampel yang luas bahkan mungkin pada populasi seperti halnya sensus. Semakin besar

Faza Nisailmi N, 2021

**PENGARUH KUALITAS SISTEM, KUALITAS INFORMASI, DAN LITERASI PAJAK TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA E-FILING (Studi Kasus Pelaporan E-Filing di Universitas Pendidikan Indonesia)**

sampel yang digunakan, maka akan semakin mendekati karakteristik populasi sehingga semakin akurat daya generalisasinya.

Adapun *explanatory* berkaitan dengan sifat analisisnya yang berupaya mempelajari hubungan kausalitas melalui pengujian hipotesis antara beberapa variabel yang sedang diteliti (Singarimbun, 2006:34). Studi yang termasuk dalam pengujian hipotesis ini biasanya menjelaskan sifat hubungan tertentu, atau menentukan perbedaan diantara beberapa kelompok atau beberapa variabel independen dalam situasi tertentu (Uma Sekaran and Roger Bougie, 2010:108). Hubungan kausalitas yang ada dalam penelitian ini adalah antara variabel kualitas sistem, kualitas informasi, dan literasi pajak terhadap kepuasan pengguna sistem E-Filing di lingkungan UPI.

Untuk keperluan pengujian hipotesis tersebut dikumpulkan sejumlah data, yang relevan, baik data primer maupun sekunder dengan menggunakan instrumen penelitian berupa angket elektronik (*google form*).

### 3.3 Populasi dan Sampel Penelitian

#### 3.3.1 Populasi Penelitian

Menurut Sugiyono (2013:91) populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas, objek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi pada penelitian ini adalah dosen dan tenaga kependidikan (*tendik*) di Universitas Pendidikan Indonesia yang telah diwajibkan menggunakan sistem E-Filing.

**Tabel 3. 1**

#### **Jumlah Dosen dan Tenaga Kependidikan (Tendik) di Lingkungan UPI**

Responden	Jumlah (orang)
Dosen	1530
Tendik	1226
Total	2756

Sumber: Direktorat Keuangan UPI

#### 3.3.2 Sampel Penelitian

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karekteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut (Sugiyono, 2017:81). Teknik sampling pada penelitian ini menggunakan *probability sampling*. yaitu teknik pengambilan sampel yang memberikan

peluang/kesempatan yang sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel (Sugiyono, 2017:82). Pada penelitian ini menggunakan *simple random sampling*. Menurut Sugiyono (2017:82) *simple random sampling* adalah pengambilan anggota sampel dari populasi yang dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi tersebut.

Responden yang digunakan dalam penelitian ini adalah dosen dan tendik yang bekerja di Universitas Pendidikan Indonesia (UPI), karena semua telah diwajibkan menggunakan sistem E-Filing dalam melaporkan SPT Pribadi. Menurut Direktorat Keuangan UPI (2021) jumlah dosen dan tendik di Universitas Pendidikan Indonesia selama periode 2019/2020 sebesar 2.756 orang.

Menurut (Neuman, 2014) dalam penelitian sosial dapat menggunakan tingkat signifikansi 10%. Peneliti menggunakan rumus slovin dalam perhitungan sampel dengan tingkat kesalahan sebesar 10%, berikut merupakan rumus slovin yang dikemukakan oleh Husein Umar (2013:78):

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Keterangan :

N = jumlah sampel

N = populasi

E = margin of error 10%

n = 2756

$$1 + (2756) (0,01^2)$$

$$n = 96,49 = 96 = 100$$

Berdasarkan hasil perhitungan di atas diperoleh jumlah sampel minimal untuk keseluruhan sebanyak 100 responden di Lingkungan Universitas Pendidikan Indonesia.

### 3.4 Definisi dan Operasionalisasi Variabel

#### 3.4.1 Definisi Variabel Penelitian

Variabel penelitian adalah suatu atribut atau sifat atau nilai dari orang, objek atau kegiatan yang memiliki jenis tertentu ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan digunakan untuk observasi yang kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2012).

Dalam penelitian ini telah ditentukan 2 variabel, yaitu variabel bebas atau variabel independen dan variabel terikat atau dependen.

#### 1. Variabel bebas atau variabel independen

Variabel bebas atau variabel independen menurut Sugiyono (2012) variabel bebas merupakan variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependen (terikat). Pada penelitian ini terdapat tiga variabel bebas, yaitu:

- a. **Kualitas Sistem:** Keandalan dari sistem yang merujuk pada seberapa baik kemampuan perangkat keras, perangkat lunak, kebijakan, prosedur dari sistem informasi dapat menyediakan kebutuhan informasi (Delone & McLean, 2016). Kualitas sistem diukur secara subjektif pengguna, sehingga kualitas sistem yang digunakan adalah persepsi kualitas sistem (*perceived system quality*) (Permadi, 2017). Variabel kualitas sistem diukur menggunakan instrument pada penelitian Nelson, Todd, & Wixom, (2005). Skor yang digunakan dalam instrumen menggunakan skala likert 1 sampai dengan 5. Semakin tinggi skor yang dipilih oleh responden menunjukkan bahwa tingkat kualitas sistem semakin tinggi.
- b. **Kualitas Informasi:** Karakteristik dari output yang dihasilkan dari suatu sistem informasi meliputi manajemen laporan dan halaman web (Petter et al, 2008). Kualitas informasi diukur secara subjektif oleh pengguna, sehingga kualitas informasi yang digunakan adalah persepsi kualitas informasi (*perceived information quality*) (Permadi, 2017). Variabel kualitas informasi diukur menggunakan instrument pada penelitian Floropoulos et al., (2010). Skor yang digunakan dalam instrumen menggunakan skala likert 1 sampai dengan 5. Semakin tinggi skor yang dipilih oleh responden menunjukkan bahwa tingkat kualitas informasi semakin tinggi.
- c. **Literasi Pajak:** Literasi Pajak: kemampuan individu untuk memahami konsep perpajakan, produk dan layanan perpajakan yang memungkinkan mereka untuk mengontrol hak dan kewajiban perpajakan pribadi mereka. Literasi pajak diukur secara objektif oleh pengguna. Variabel literasi pajak diukur menggunakan instrument pada penelitian Bornman & Wassermann (2019). Skor yang digunakan dalam instrumen menggunakan skala likert 1 sampai dengan 5. Semakin tinggi skor

yang dipilih oleh responden menunjukkan bahwa tingkat literasi pajak semakin baik.

## 2. Variabel terikat atau variabel dependen

Variabel terikat atau dependen merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel bebas (Sugiyono, 2012). Variabel terikat pada penelitian ini adalah:

- a. Kepuasan Pengguna: respon pengguna terhadap penggunaan keluaran sistem informasi (Jogianto, 2007). Variabel kepuasan pemakai diukur menggunakan instrument pada penelitian Wang & Liao, (2008) dan McGill, Hobbs, & Klobas, (2003). Skor yang digunakan dalam instrumen menggunakan skala likert 1 sampai dengan 5. Semakin tinggi skor yang dipilih oleh responden menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pengguna semakin tinggi

### 3.4.2 Operasional Variabel Penelitian

Menurut Sugiyono (2017:38) variabel adalah atribut atau nilai dari orang, objek atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Operasional variabel diperlukan untuk menentukan jenis dan dimensi dari variabel-variabel yang terkait dalam penelitian ini. Operasional variabel memiliki tujuan untuk menentukan skala pengukuran dari masing-masing variabel, sehingga pengujian hipotesis dengan menggunakan alat bantu dapat dilakukan dengan tepat. Secara lebih rinci operasional variabel dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 3. 2**

#### **Operasional Variabel Penelitian**

Variabel	Dimensi	Indikator	Skala	Item
Variabel Independen: Kualitas Sistem	1. Reliabilitas	Fasilitas sistem E-Filing bagi pegawai PTN-BH mudah dipelajari	Interval	1
		E-filing memberikan instruksi yang berguna untuk mengajukan pengembalian pajak		2

Variabel	Dimensi	Indikator	Skala	Item	
		Fungsi sistem e-filing dalam pelaporan SPT PPh dapat diandalkan		3	
	2. Aksebilitas	E-Filing mudah digunakan karena sudah tersedia pilihan yang tinggal di klik oleh pengguna.	Interval	4	
		Langkah-langkah untuk menyelesaikan pelaporan SPT di sistem E-Filing mengikuti urutan logis sesuai perlakuan perpajakan di PTN-BH		5	
	3. Fleksibilitas	Kesalahan (error) perhitungan dalam pelaporan SPT pada e-filing mudah dikoreksi dan diidentifikasi.	Interval	6	
	4. Waktu respon	Penggunaan E-filing dapat digunakan kapan saja dalam batas waktu pengumpulan pajak	Interval	7	
	5. Integritas	Situs web E-Filing menyediakan akses informasi yang cepat	Interval	8	
		Sistem e-filing dapat menjamin data pelaporan SPT tersimpan dengan baik		9	
		Melakukan pelaporan SPT dalam sistem e-filing mengarah ke hasil yang diprediksi		10	
	Kualitas Informasi (Floropoulos et al., 2010)	1. Reliabilitas	Informasi yang terdapat pada sistem E-Filing mudah dibaca dan dipahami	Interval	11
			Sistem E-Filing memberikan informasi yang diperlukan tepat pada saat dibutuhkan.		12

Variabel	Dimensi	Indikator	Skala	Item
		Sistem e-filing memberikan informasi yang dapat diandalkan saat mengajukan pengembalian pajak.		13
	2. Accurate (Akurasi)	Informasi pada sistem E-Filing menghasilkan data yang akurat sesuai dengan peraturan perundang-undangan perpajakan yang berlaku.	Interval	14
		Informasi yang dihasilkan detail dan benar dapat digunakan untuk membantu mengisi pengembalian pajak pendapatan		15
	3. Integritas	Sistem Informasi E-Filing memberi informasi yang bebas dari kesalahan	Interval	16
		Informasi yang terdapat pada sistem E-Filing berada dalam format yang sesuai dengan ketentuan perpajakan di PTN-BH.		17
4. Updated (kekinian)	Informasi yang terdapat di situs web E-Filing terkini (selalu diperbaharui)	Interval	18	
Literasi Pajak (Bornman & Wasserman, 2019)	1. Kesadaran wajib pajak (Tax Awareness)	Keinginan untuk membayar pajak	Interval	19
	2. Pengetahuan kontekstual	Pemahaman peraturan perpajakan	Interval	20
		Pemahaman cara menghitung dan melaporkan SPT dengan benar berdasarkan ketentuan perpajakan di PTN-BH		21
		Pemahaman fungsi dan sanksi perpajakan		22

Faza Nisailmi N, 2021

*PENGARUH KUALITAS SISTEM, KUALITAS INFORMASI, DAN LITERASI PAJAK TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA E-FILING (Studi Kasus Pelaporan E-Filing di Universitas Pendidikan Indonesia)*

Variabel	Dimensi	Indikator	Skala	Item
	3. Pembuatan makna atau pengambilan keputusan	Permohonan menunda pembayaran pajak dalam suatu kondisi tertentu	Interval	23
		Pengetahuan perpajakan yang baik.		24
Variabel Dependen: Kepuasan Pengguna (Wang & Liao, (2008) dan McGill, Hobbs, & Klobas, (2003)	1. Efektif dan Efisien	Sistem E-Filing efisien	Interval	25
		Sistem E-Filing efektif		26
	2. Kinerja	Pengoperasian Sistem E-Filing dapat membantu pengguna dalam melaporkan SPT PPh Tahunan	Interval	27
		E-Filing mudah digunakan dalam proses pelaporan SPT PPh berdasarkan ketentuan perpajakan di PTN-BH		28
	3. Kebutuhan informasi	Informasi yang tertera dalam sistem E-Filing telah memenuhi kebutuhan pengguna	Interval	29
		E-Filing menghasilkan informasi sesuai dengan waktu yang diharapkan		30
	4. Memenuhi harapan	Sistem pengarsipan pajak online (e-Filing) cukup memenuhi kebutuhan	Interval	31
	5. Kepuasan	Secara keseluruhan sistem pengarsipan pajak online (e-filing) memberi kepuasan.	Interval	32

### 3.5 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data adalah teknik yang digunakan oleh peneliti dalam mengumpulkan data yang diperlukan mengenai objek penelitian. Pada penelitian ini, teknik pengumpulan data yang digunakan adalah kuesioner / angket dan wawancara dengan menggunakan data primer.

1. Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan diajukan kepada responden dan kemudian diminta untuk dijawab sesuai pendapat mereka (Sugiyono, 2012). Kuesioner yang digunakan pada

Faza Nisasilmi N, 2021

*PENGARUH KUALITAS SISTEM, KUALITAS INFORMASI, DAN LITERASI PAJAK TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA E-FILING (Studi Kasus Pelaporan E-Filing di Universitas Pendidikan Indonesia)*

penelitian ini adalah menggunakan kuesioner elektronik yaitu berupa *google form*. Kuesioner disusun dengan menggunakan skala *Likert* yaitu skala yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang kejadian atau gejala sosial (Riduwan & Kuncoro, 2012:20). Pada penelitian ini, skala *Likert* menggunakan skor yang dijabarkan dalam tabel sebagai berikut, namun pada kuesioner disesuaikan dengan pertanyaan.

**Tabel 3. 3**  
**Skala Likert**

Jawaban	Skala Nilai
Sangat Tidak Baik (STB)	1
Tidak Baik (TB)	2
Kurang Baik (KB)	3
Baik (B)	4
Sangat Baik (SB)	5

Sumber: Riduwan & Kuncoro (2012:20)

## 2. Wawancara

Wawancara merupakan suatu proses memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian dengan cara tanya jawab sambil bertatap muka antara pewawancara dengan responden, dengan atau tanpa menggunakan pedoman (*guide*) wawancara (Bungin, 2011:136). Wawancara dilakukan pada unit kerja di lingkungan UPI.

## 3.6 Teknik Analisis Data

### 3.6.1 Uji Reliabilitas dan Validitas

#### 3.6.1.1 Uji Validitas

Analisis validitas angket digunakan untuk menguji kesahihan angket sebagai instrumen penelitian, mengingat pengumpulan data yang dilakukan melalui angket tergantung pada faktor kesungguhan responden dalam menjawab setiap item pertanyaan. Seperti halnya diungkapkan oleh Singarimbun (2006:124) bahwa validitas merujuk pada sejauh mana suatu alat dapat mengukur apa yang hendak diukur. Suatu instrumen dapat dikatakan mempunyai validitas tinggi jika instrumen tersebut menjalankan fungsi ukurnya atau memberikan hasil yang sesuai dengan maksud pengukuran tersebut.

Faza Nisasilmi N, 2021

**PENGARUH KUALITAS SISTEM, KUALITAS INFORMASI, DAN LITERASI PAJAK TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA E-FILING (Studi Kasus Pelaporan E-Filing di Universitas Pendidikan Indonesia)**

Pengujian validitas instrumen untuk jawaban kuesioner ini dilakukan dengan teknik korelasi antara skor setiap item dari seluruh responden dengan skor totalnya dengan menggunakan korelasi *Product Moment* karena pada instrumen ini digunakan teknik pengukuran Likert's Summated Rating (LSR) berupa pertanyaan tertutup dalam skala interval (Uma Sekaran, 2010:193;198).

Sesuai dengan skala pengukuran semua variabel dengan skala interval, rumus yang digunakan dalam analisis pengujian validitas item ini rumus korelasi pearson product moment sebagai berikut :

Rumus :

$$r = \frac{n\sum xy - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{\{n\sum x^2 - (\sum x)^2\} \{n\sum y^2 - (\sum y)^2\}}}$$

Di mana:

- rx<sub>y</sub> = Koefisien product moment.
- r = Koefisien validitas item yang dicari
- x = Skor yang diperoleh dari subjek dalam tiap item.
- y = Skor total instrument.
- n = Jumlah responden dalam uji instrument.
- $\sum x$  = Jumlah hasil pengamatan variabel
- $X\sum y$  = Jumlah hasil pengamatan variabel
- $Y\sum xy$  = Jumlah dari hasil kali pengamatan variabel X dan variabel
- $Y\sum x^2$  = Jumlah kuadrat pada masing-masing skor X
- $\sum y^2$  = Jumlah kuadrat pada masing-masing skor Y

Dasar mengambil keputusan:

- a. Jika  $r_{hitung} > r_{tabel}$ , maka instrument atau item pertanyaan berkorelasi signifikan terhadap skor total (dinyatakan valid)
- b. Jika  $r_{hitung} < r_{tabel}$ , maka instrument atau item pertanyaan tidak berkorelasi signifikan terhadap skor total (dinyatakan tidak valid)

Pengukuran validitas dapat dilakukan dengan cara mengkorelasikan antara skor item pertanyaan dengan skor total item pertanyaan. Selanjutnya nilai korelasi hasil menghitung tersebut dibandingkan dengan nilai r tabel. Jika nilai r hitung lebih besar dari r tabel dan nilai positif maka pertanyaan atau dimensi tersebut valid (Ghozali, 2011).

### 3.6.1.2 Uji Reliabilitas

Analisis reliabilitas angket digunakan untuk menguji kehandalan angket sebagai instrumen penelitian. Dengan kata lain, pengujian ini dilakukan untuk menunjukkan konsistensi, kestabilan, ketepatan, keakuratan angket sebagai instrumen penelitian dalam mengukur gejala tertentu dari sekelompok individu, meskipun dikenakan pada waktu yang berlainan.

Untuk menguji reliabilitas digunakan metode (*alpha cronbach's*), item-item tersebut dibagi menjadi dua kelompok yaitu kelompok item ganjil dan kelompok item genap, kemudian masing-masing kelompok skor tiap itemnya dijumlahkan sehingga menghasilkan skor total.

Sebelum uji reliabilitas terlebih dahulu dicari korelasinya dengan rumus:

$$r_b = \frac{n(\sum AB) - (\sum A)(\sum B)}{\sqrt{((n \sum A^2 - (\sum A)^2)(n \sum B^2 - (\sum B)^2))}}$$

Keterangan:

r= Koefisien korelasi product moment

A= Variabel nomer ganjil

B= Variabel nomer genap

$\sum A$ = Jumlah total skor belahan ganjil

$\sum B$ = Jumlah total skor belahan genap

$\sum AB$ = Jumlah perkalian skor jawaban belahan ganjil dan belahan genap

$\sum A^2$ = Jumlah kuadran total skor belahan ganjil

$\sum B^2$ = Jumlah kuadran total skor belahan genap

Koefisien korelasinya dimasukan kedalam rumus sebagai berikut:

$$r = \frac{2 \cdot r_b}{1 + r_b}$$

Dimana :

$r$  = Nilai reliabilitas

$rb$  = Korelasi pearson product moment antar belahan pertama (ganjil) belahan kedua (genap), batas reliabilitas minimal 0,7

Setelah mendapatkan nilai reliabilitas instrument ( $rb$  hitung), maka nilai tersebut dibandingkan dengan jumlah responden dan taraf nyata. Bila  $r_{hitung} >$  dari  $r_{tabel}$ , maka instrument tersebut dikatakan reliabel, sebaliknya jika  $r_{hitung} <$  dari  $r_{tabel}$  maka instrument tersebut dikatakan tidak reliabel.

Untuk mengetahui reliabel atau tidaknya suatu variabel dilakukan uji statistik dengan melihat nilai *Cronbach Alpha*. Dengan kriteria yang dapat digunakan adalah sebagai berikut (Astuti, 2014:32):

- a. Jika nilai Cronbach Alpha  $>$  0,70 maka pertanyaan – pertanyaan yang digunakan untuk mengukur variabel adalah “reliabel”.
- b. Jika nilai Cronbach Alpha  $<$  0,70 maka pertanyaan – pertanyaan yang digunakan untuk mengukur variabel adalah “tidak reliabel”.

### 3.6.2 Analisis Deskriptif

Data yang telah diuji validitas dan reliabilitasnya kemudian akan digunakan dalam analisis pengujian hipotesis. Namun sebelum dilakukan pengujian hipotesis hubungan antar variabel, peneliti mendeskripsikan setiap variabel dengan menggunakan deskripsi rata-rata variabel dan persentasenya terhadap jumlah skor masing-masing item atau dimensi setiap variabel.

Mengacu pada pendapat Febriansyah & Nabila (2014) Umar (2002) bahwa untuk mendeskripsikan data dapat diklasifikasikan menjadi tiga kategori yaitu rendah, sedang, dan tinggi. Dalam menentukan skor dihitung dengan menggunakan rumus sebagai berikut:

$$RS = \frac{m - n}{b}$$

Keterangan:

RS = Rentang skor

$m$  = Skor tertinggi item (banyaknya responden x skor tertinggi item)

Faza Nisailmi N, 2021

*PENGARUH KUALITAS SISTEM, KUALITAS INFORMASI, DAN LITERASI PAJAK TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA E-FILING (Studi Kasus Pelaporan E-Filing di Universitas Pendidikan Indonesia)*

- n = Skor terendah item (banyaknya responden x skor terendah item)  
 b = Jumlah kelas

Diperoleh perhitungan penentuan klasifikasi untuk variabel penelitian:

$$m = 100 \times 5 = 500$$

$$n = 100 \times 1 = 100$$

$$RS = \frac{500 - 100}{3} = 133$$

3

**Tabel 3. 4**

**Kriteria Penafsiran Deskripsi Variabel**

Rentang Skor	Kategori
100 – 233	Rendah
234 – 366	Sedang
367 – 500	Tinggi

Sumber: (Febriansyah & Nabila, 2014; Umar, 2002)

Apabila diterjemahkan ke dalam bentuk persentase, maka dengan skor terendahnya sebesar  $100 \times 1 = 100$  dan skor tertingginya sebesar  $100 \times 5 = 500$ , maka diperoleh skor terendah dalam persentase sebesar 20% (yaitu  $100/500 \times 100\%$ ) dan rentangnya 80% (yaitu  $100\% - 20\%$ ). Dengan banyak kelas interval 5, diperoleh Panjang kelas interval (p) sebesar 27% ( $80\%/3$ ).

Selengkapnya deskripsi setiap item/indikator variabel dalam persentase dapat disajikan dalam tabel berikut:

**Tabel 3. 5**

**Kriteria Penafsiran Persentase Variabel**

Rata-rata Skor (%)	Kategori
20-46	Rendah
47-73	Sedang
74-100	Tinggi

### 3.6.3 Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik dilakukan untuk menghasilkan suatu analisis data yang akurat, suatu persamaan regresi sebaiknya terbebas dari asumsi-asumsi klasik yang harus dipenuhi antara lain dengan uji normalitas, multikolonieritas, heteroskedastisitas, dan auto korelasi. Pengujian dilakukan atas dasar penelitian secara keseluruhan pada variabel independent yang terdiri dari kualitas sistem, kualitas informasi dan literasi pajak, dan variabel dependen yaitu kepuasan pengguna, Adapun jenis pengujian sebagai berikut:

#### 3.6.3.1 Uji Normalitas Data

Uji normalitas adalah pengujian mengenai tingkat kenormalan distribusi data. Uji ini merupakan uji yang paling banyak dilakukan untuk analisis statistik parametik. Uji normalitas dalam penelitian bertujuan untuk menguji apakah variabel terikat dan variabel bebas dalam model regresi mempunyai distribusi normal atau tidak (Ghozali, 2011). Model regresi yang baik adalah yang memiliki distribusi normal atau mendekati normal dengan angka signifikansi  $> 0,05$ .

Pada penelitian ini pengujian distribusi normal menggunakan Kolmogrov-Smirnov Test. Penerapan uji Kolmogrov-Smirnov adalah jika signifikansi dibawah 0,05 berarti data yang diuji mempunyai perbedaan yang signifikan dengan data normal baku dan dikatakan tidak berdistribusi normal. Sedangkan jika signifikansi diatas 0,05 maka data yang diuji tidak memiliki perbedaan yang signifikan dengan data normal baku dan dikatakan berdistribusi normal.

#### 3.6.3.2 Uji Multikolinieritas

Uji multikolinearitas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel independent (bebas). Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi diantara variabel independent (bebas). Jika variabel independent saling berkorelasi, maka variabel-variabel ini tidak orthogonal. Variabel orthogonal adalah variabel independent yang nilai korelasi antar sesama variabel independent sama dengan nol (Ghozali, 2011;105).

Untuk mendeteksi ada tidaknya multikolinearitas dapat dilihat pada besaran *Variance Inflation Factor* (VIF) dan *Tolerance*. Pedoman suatu model regresi yang bebas multikolinearitas adalah mempunyai angka tolerance mendekati 1, batas VIF adalah 10, jika nilai VIF dibawah 10, maka tidak terjadi gejala multikolinearitas (Gujarati,

2012:432). Menurut Singgih Santoso (2012:236) rumus yang digunakan adalah sebagai berikut:

$$VIF = \frac{1}{Tolerance} \text{ atau } Tolerance = \frac{1}{VIF}$$

### 3.6.3.3 Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan variasi dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain. Jika variasi dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain tetap, maka disebut Homoskedastisitas dan jika berbeda disebut Heterodastisitas. Persamaan regresi yang baik adalah jika tidak terjadi heterodastisitas.

Untuk menguji heteroskedastisitas salah satunya dengan melihat penyebaran dari varians pada grafik scatterplot pada output SPSS. Dasar pengambilan keputusannya sebagai berikut:

- Jika pola tertentu, seperti titik-titik yang ada membentuk suatu pola tertentu yang teratur (bergelombang, melebar, kemudian menyempit), maka telah terjadi heteroskedastisitas.
- Jika tidak ada pola yang jelas, serta titik menyebar diatas dan dibawah angka nol, maka tidak terjadi heteroskedastisitas.

Situasi heteroskedastisitas akan menyebabkan penaksiran koefisien-koefisien regresi menjadi tidak efisien (Ghozali, 2011;139).

### 3.6.4 Regresi Linier Berganda

Analisis data yang digunakan dalam pengujian hipotesis penelitian ini dengan menggunakan analisis regresi linier berganda. Analisis regresi linier berganda adalah regresi linier untuk menganalisis besarnya hubungan dan pengaruh variabel independent yang jumlahnya lebih dari dua (Suharyadi dan Purwanto, 2004:508). Adapun rumus regresi linier berganda yang digunakan dalam penelitian ini sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + \dots + b_kX_k$$

Keterangan:

Y = Kepuasan Pengguna yang diharapkan

a = Konstanta

b<sub>1</sub>, b<sub>2</sub>, ..., b<sub>k</sub> = Koefisien regresi

X<sub>1,2,3</sub> = Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, dan Literasi Pajak

Faza Nisailmi N, 2021

*PENGARUH KUALITAS SISTEM, KUALITAS INFORMASI, DAN LITERASI PAJAK TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA E-FILING (Studi Kasus Pelaporan E-Filing di Universitas Pendidikan Indonesia)*

### 3.6.5 Uji Hipotesis

Hipotesis dapat didefinisikan sebagai hubungan yang diperkirakan secara logis diantara dua atau lebih variabel yang diungkapkan dalam bentuk pernyataan yang dapat diuji (Sekaran & Bougie, 2017, hlm 135). Pengujian hipotesis pada penelitian ini adalah:

Hipotesis 1:

$H_0: \beta < 0$  Kualitas sistem tidak berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna

$H_a: \beta \geq 0$  Kualitas sistem berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna

Hipotesis 2:

$H_0: \beta < 0$  Kualitas informasi tidak berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna

$H_a: \beta \geq 0$  Kualitas informasi berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna

Hipotesis 3:

$H_0: \beta < 0$  Literasi pajak tidak berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna

$H_a: \beta \geq 0$  Literasi pajak berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna

Hipotesis 4:

$H_0: \beta < 0$  kualitas sistem, kualitas informasi, dan literasi pajak secara simultan tidak berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna

$H_a: \beta \geq 0$  kualitas sistem, kualitas informasi, dan literasi pajak secara simultan berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna

#### 3.6.5.1 Uji t

Untuk menguji apakah terdapat hubungan yang signifikan antara variabel X dengan variabel Y, maka digunakan statistik uji t. Pengujian ini bertujuan untuk menguji bagaimana pengaruh secara parsial dari variabel bebas terhadap variabel terikat yaitu dengan membandingkan  $t_{tabel}$  dan  $t_{hitung}$ . Masing-masing t hasil perhitungan ini kemudian dibandingkan dengan  $t_{tabel}$  yang diperoleh dengan menggunakan taraf signifikansi 0,1 (Sugiyono, 2013:243). Berikut ini rumus untuk uji t secara parsial sebagai berikut:

$$t_{hitung} = r \frac{\sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}}$$

Keterangan:

t = tingkat signifikan  $t_{hitung}$  yang selanjutnya dibandingkan dengan  $t_{tabel}$

r = koefisien korelasi

n = banyaknya responden

Kriteria yang ditetapkan dengan membandingkan nilai t hitung dengan t tabel dengan menggunakan tabel t dengan signifikansi yang telah ditentukan sebesar 0,1 ( $\alpha = 0,1$ ). Adapun keputusan atau kriteria pengujian yang ditetapkan adalah sebagai berikut:

a. Untuk Variabel Kualitas Sistem (X1)

- $t_{hitung} > t_{tabel}$  : Terdapat pengaruh kualitas sistem terhadap kepuasan pengguna.
- $t_{hitung} < t_{tabel}$  : Tidak terdapat pengaruh kualitas sistem terhadap kepuasan pengguna.

b. Untuk Variabel Kualitas Informasi (X2)

- $t_{hitung} > t_{tabel}$  : Terdapat pengaruh kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna.
- $t_{hitung} < t_{tabel}$  : Tidak terdapat pengaruh kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna.

c. Untuk Variabel Literasi Pajak (X3)

- $t_{hitung} > t_{tabel}$  : Terdapat pengaruh literasi pajak terhadap kepuasan pengguna.
- $t_{hitung} < t_{tabel}$  : Tidak terdapat pengaruh literasi pajak terhadap kepuasan pengguna.

### 3.6.5.2 Uji F

Uji F (uji simultan) adalah untuk melihat apakah variabel independent secara bersama-sama mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen. Pada

Faza Nisailmi N, 2021

*PENGARUH KUALITAS SISTEM, KUALITAS INFORMASI, DAN LITERASI PAJAK TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA E-FILING (Studi Kasus Pelaporan E-Filing di Universitas Pendidikan Indonesia)*

pengujian secara simultan akan di uji pengaruh kedua variabel independent secara bersama-sama terhadap variabel dependen (Sugiyono, 2013:252). Statistik uji yang digunakan pada pengujian simultan adalah uji F dengan rumus sebagai berikut:

$$F = \frac{R^2 / (n - 1)}{(1 - R^2) / (n - k)}$$

Keterangan:

- R = Koefisien korelasi berganda  
 n = Jumlah sampel  
 k = Banyaknya komponen variabel bebas

Untuk pengujian simultan digunakan rumus hipotesis sebagai berikut:

Hipotesis 4:

H<sub>04</sub>:  $\beta_i = 0$ , artinya kualitas sistem, kualitas informasi, dan literasi pajak secara simultan tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna

H<sub>a4</sub>:  $\beta_i \neq 0$ , artinya kualitas sistem, kualitas informasi, dan literasi pajak secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna

Tingkat interval keyakinan yang diambil adalah 90% dengan tingkat signifikansi kesalahan atau error sebesar  $\alpha = 10\%$  (0,1).

- $F_{hitung} > F_{tabel}$ : Terdapat pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi, dan literasi pajak terhadap kepuasan pengguna sistem E-Filing.
- $F_{hitung} > F_{tabel}$ : Tidak terdapat pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi, dan literasi pajak terhadap kepuasan pengguna sistem E-Filing.

### 3.6.6 Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi ( $R^2$ ) pada intinya mengukur seberapa besar variabel dependen ditentukan (determined) oleh variabel independennya (Sudjana, 2003). Korelasi determinan diperoleh dari koefisien korelasi antar variabel dengan rumus sebagai berikut:

$$K_d = r^2 \times 100\%$$

Keterangan:

- $K_d$  = Koefisien determinasi  
 r = nilai koefisien korelasi

Faza Nisasilmi N, 2021

*PENGARUH KUALITAS SISTEM, KUALITAS INFORMASI, DAN LITERASI PAJAK TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA E-FILING (Studi Kasus Pelaporan E-Filing di Universitas Pendidikan Indonesia)*

Nilai  $K_d$  berada antara 0 sampai 100 ( $0 \leq K_d \leq 100$ ) jika nilai  $K_d = 0$  berarti tidak ada pengaruh variabel X terhadap variabel Y jika nilai  $K_d = 100$  berarti variasi (naik turunnya) variabel dependen Y adalah 100% dipengaruhi oleh variabel independen (variabel X).