

**PENGARUH PERSEPSI KEMANFAATAN DAN
PERSEPSI KEMUDAHAN PENGGUNAAN SIMPEG
TERHADAP KINERJA PEGAWAI DENGAN
KEPUASAN SEBAGAI VARIABEL *INTERVENING*
PADA LEMBAGA PEMASYARAKATAN KELAS II A
JEMBER**

TESIS



Oleh :

**GALIH MARANTIKA
NIM: 2220412017**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER
2024**

**PENGARUH PERSEPSI KEMANFAATAN DAN
PERSEPSI KEMUDAHAN PENGGUNAAN SIMPEG
TERHADAP KINERJA PEGAWAI DENGAN
KEPUASAN SEBAGAI VARIABEL *INTERVENING*
PADA LEMBAGA PEMASYARAKATAN KELAS II A
JEMBER**

TESIS

**Untuk memenuhi persyaratan memperoleh gelar Magister Manajemen
(MM) pada program studi Magister Manajemen Universitas
Muhammadiyah Jember**



Oleh :

GALIH MARANTIKA

NIM: 2220412017

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER
2024**

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

TESIS


**PENGARUH PERSEPSI KEMANFAATAN DAN PERSEPSI KEMUDAHAN
PENGUNAAN SIMPEG TERHADAP KINERJA PEGAWAI DENGAN
KEPUASAN SEBAGAI VARIABEL *INTERVENING* PADA LEMBAGA
PEMASYARAKATAN KELAS II A JEMBER**

Oleh :


**GALIH MARANTIKA
NIM: 2220412017**

Pembimbing:

Pembimbing Utama


Dr. Muhamad Thamrin, SE, MM
NPK. 1960070212003913

Pembimbing Pendamping


Dr. Haris Hermawan, SE, MM
NIDN. 0710106801

LEMBAR PENGESAHAN

Tesis berjudul : *PENGARUH PERSEPSI KEMANFAATAN DAN PERSEPSI KEMUDAHAN PENGGUNAAN SIMPEG TERHADAP KINERJA PEGAWAI DENGAN KEPUASAN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING PADA LEMBAGA PEMASYARAKATAN KELAS II A JEMBER* telah diuji dan disahkan oleh Prodi Magister Manajemen Universitas Muhammadiyah Jember pada :

Hari : Kamis
Tanggal : 19 Desember 2024
Tempat : Program Studi Magister Manajemen Universitas Muhammadiyah Jember

Pina Penguji,
Ketua,

Dr. Toni Herlambang, MM
NPK. 196902010603425

Anggota 1

Anggota 2

Dr. Muhamad Thamrin, SE, MM
NPK. 1960070212003913

Dr. Haris Hermawan, SE, MM
NIDN. 0710106801

Mengesahkan:

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis,
Mahendra Saji, S.E., M.M
NIP. 197708112005012001

PERNYATAAN

Saya yang bertantada tangan di bawah ini :

Nama : Galih Marantika
NIM : 2220412017
Prodi : Magister Manajemen Universitas Muhammadiyah Jember

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa karya ilmiah berupa tesis yang berjudul: Analisis Pengetahuan Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan dan Sanksi Pajak dalam Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak dengan Kesadaran Wajib Pajak Sebagai Variabel Intervening (Studi pada Wajib Pajak Bumi dan Bangunan di Kabupaten Jember) adalah hasil karya saya sendiri. Kecuali jika dalam beberapa kutipan substansi telah saya sebutkan sumbernya. Belum pernah diajukan pada institusi manapun, serta bukan karya plagiat atau jiplakan. Saya bertanggung jawab atas keaslian, keabsahan dan kebenaran isinya sesuai dengan sikap ilmiah.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, tanpa adanya tekanan dan paksaan dari pihak manapun serta saya bersedia memperoleh sanksi akademik dan siap dituntut dimuka hukum, jika ternyata dikemudian hari ada pihak-pihak yang dirugikan dari pernyataan yang tidak benar tersebut.

Jember, 4 Juli 2024

Yang menyatakan,



Galih Marantika

2220412017



*Karya ilmiah ini kutujukan kepada
Bapak,
Ibu dan Adik-adik*

KATA PENGANTAR

Puji syukur Kehadirat Allah SWT terucap atas segala karunia-Nya yang telah diberikan sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis yang berjudul “Analisis Pengetahuan Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan dan Sanksi Pajak dalam Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak dengan Kesadaran Wajib Pajak Sebagai Variabel Intervening (Studi pada Wajib Pajak Bumi dan Bangunan di Kabupaten Jember)

Penulis menyadari bahwa tesis ini masih jauh dari kesempurnaan sehingga memerlukan beberapa perbaikan beberapa kritik dan saran. Pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah mendukung dan membantu dalam menyelesaikan tesis ini.

Penelitian ini dapat diselesaikan dengan bantuan dari berbagai pihak yang berada di sekitar penulis, oleh sebab itu, penulis mengucapkan terima kasih sedalam– dalamnya kepada:

1. Dr. Hanafi, M.Pd selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Jember yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menempuh pendidikan S2.
2. Maheni Ika Sari, S.E., M.M selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember.
3. Dr. Mohammad Thamrin, S.E, MM., sebagai dosen pembimbing utama yang banyak memberikan saran, masukan dan bimbingan yang luar biasa atas kesempurnaan dalam penyelesaian tesis ini.
4. Dr. Haris Hermawan, SE, MM., sebagai dosen pembimbing pendamping yang terus memberikan dukungan untuk menyelesaikan tesis ini.
5. Dr. Toni Herlambang, MM., Selaku ketua penguji dalam penyusunan tesis ini yang banyak memberikan masukan demi kesempurnaan tesis ini.

6. Seluruh staf pengajar Program Magister Manajemen Universitas Muhammadiyah Jember yang telah banyak memberikan transfer ilmu pengetahuan kepada penulis sehingga tesis ini dapat diselesaikan.
7. Segenap staf administrasi Program Magister Manajemen Universitas Muhammadiyah Jember yang telah banyak membantu memberikan informasi dan penyiapan sarana pada kesempatan ujian tesis ini.
8. Rekan-rekan mahasiswa Program RPL Manajemen Universitas Muhammadiyah Jember, khususnya angkatan 2022 genap yang selama ini telah banyak memberikan dorongan, kepuasan, kesempatan berdiskusi, bertukar pikiran, dan semangat sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis ini.
9. Seluruh pihak baik langsung maupun tidak langsung yang telah banyak membantu penyelesaian tesis ini.

Sebagai manusia penulis menyadari bahwa mungkin terdapat beberapa hal yang kurang berkenan dalam pengerjaan tesis ini harap menjadi koreksi untuk karya yang akan datang dan semoga ini bermanfaat serta dapat digunakan bagi pihak-pihak yang membutuhkan.

Jember, 24 Juni 2024

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN COVER.....	i
HALAMAN JUDUL.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING	iii
HALAMAN PENGESAHAN TESIS	iv
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS TESIS	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
HALAMAN KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
ABSTRAK.....	xvi
ABSTRACT.....	xvii
BAB 1. PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	14
1.3 Tujuan Penelitian.....	15
1.4 Manfaat Penelitian.....	16
BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA	17
2.1 Kajian Teori.....	17
2.1.1 Kinerja Pegawai	21
2.1.2 Efektivitas dan Evaluasi Kinerja Pegawai	24
2.1.3 Kepuasan.....	31
2.1.3.1 Mengukur Kepuasan Untuk Kinerja Pegawai dan Organisasi	32
2.1.4 Teori <i>Technology Acceptance Model</i> (TAM)	34
2.1.4.1 Persepsi kemanfaatan Penggunaan Tehnologi Baru (<i>Perceived Usefulness</i>) dalam Model TAM.....	41
2.1.4.2 Persepsi kemudahan Penggunaan Tehnologi Baru (<i>Perceived Ease of Use</i>) dalam Model TAM	46
2.2 Penelitian Terdahulu.....	55
2.3 Kerangka Konseptual & Hipotesis Penelitian	71
2.4 Pengembangan Hipotesis Penelitian	73
2.4.1 Pengaruh Persepsi kemanfaatan Penggunaan (KMTP) SIMPEG Terhadap Kinerja Pegawai (Y)	73
2.4.2 Pengaruh Persepsi kemudahan Penggunaan (KMP) SIMPEG terhadap Kinerja Pegawai (Y)	75
2.4.3 Pengaruh Persepsi kemanfaatan Penggunaan (KMTP) SIMPEG Terhadap Kepuasan.....	77
2.4.4 Pengaruh Persepsi kemudahan Penggunaan (KMP) SIMPEG terhadap Kepuasan (Z).....	79
2.4.5 Pengaruh Kepuasan (Z) SIMPEG terhadap Kinerja Pegawai (Y).....	80
2.4.6 Pengaruh Persepsi kemanfaatan Penggunaan (KMTP) SIMPEG Terhadap Kinerja Pegawai (Y) Melalui Kepuasan	82

2.4.7 Pengaruh Persepsi kemudahan Penggunaan (KMP) SIMPEG Terhadap Kinerja Pegawai (Y) Melalui Kepuasan.....	83
BAB 3. METODE PENELITIAN.....	85
3.1 Jenis Penelitian	85
3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian.....	85
3.3 Populasi	86
3.4 Sampel	86
3.5 Identifikasi Variable Penelitian	87
3.6 Definisi Operasional Variabel	88
3.7 Metode Pengumpulan Data	92
3.8 Metode Analisa Data	95
3.8.1 Analisis Deskriptif	95
3.8.2 Analisa Statistik Inferensial	95
3.8.3 Merancang Model Struktural (<i>Inner model</i>).....	97
3.8.4 Merancang Model Pengukuran (<i>Outer model</i>).....	97
3.8.5 Mengkonstruksi Diagram Jalur.....	97
3.8.6 Pengujian Model Pengukuran (<i>Outer model</i>)	98
3.8.7 Pengujian Model Struktural (<i>Inner model</i>).....	102
BAB 4. HASIL DAN PEMBAHASAN.....	106
4.1 Analisis Deskriptif.....	106
4.1.1 Profil Lapas Kelas II A Jember.....	106
4.1.2 Karakteristik Responden	108
4.1.2.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	109
4.1.2.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	109
4.1.2.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	110
4.1.3 Analisis Deskriptif Variabel.....	111
4.2 Analisis Data	114
4.2.1 <i>Outer model</i>	115
4.2.2 <i>Inner model</i>	117
4.2.2.1 Uji Kecocokan Model	118
4.2.2.2 Uji Pengaruh Langsung.....	119
4.2.2.3 Uji Pengaruh Tidak Langsung.....	121
4.2.2.4 Koefisien Determinasi.....	122
4.3 Pembahasan	123
4.3.1 Pengaruh Persepsi Kemanfaatan Penggunaan SIMPEG terhadap Kinerja Pegawai	123
4.3.2 Pengaruh Persepsi Kemudahan Penggunaan SIMPEG terhadap Kinerja Pegawai	125
4.3.3 Pengaruh Persepsi Kemanfaatan Penggunaan SIMPEG terhadap Kepuasan Pegawai	126
4.3.4 Pengaruh Persepsi Kemudahan Penggunaan SIMPEG terhadap Kepuasan Pegawai	127
4.3.5 Pengaruh Kepuasan Pegawai terhadap Kinerja Pegawai.....	128
4.3.6 Pengaruh Persepsi Kemudahan Penggunaan dan Kemanfaatan Penggunaan SIMPEG terhadap Kinerja Pegawai melalui Kepuasan Pegawai	130

4.3.7 Pengaruh Persepsi Kemudahan Penggunaan dan Kemanfaatan Penggunaan SIMPEG terhadap Kinerja Pegawai melalui Kepuasan Pegawai sebagai Variabel Mediasi	132
BAB 5. KESIMPULAN, KETERBATASAN, DAN SARAN.....	134
5.1 Kesimpulan.....	134
5.2 Keterbatasan	136
5.3 Saran	138
DAFTAR PUSTAKA	141
LAMPIRAN.....	152



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Capaian Kinerja Lapas Kelas II A Triwulan I 2024	2
Tabel 1.2 Adopsi dan Pengarusutamaan SIMPEG dalam Segenap Aktivitas Kepegawaian Kementerian Hukum dan HAM RI	5
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu Judul : <i>Perceived Ease of Use and Perceived Usefulness as Determinants of Green IT Attitudes and Engagement Green IT Practice for Environmental IT Performance</i>	55
Tabel 2.2 Penelitian Terdahulu Judul : <i>Analysis of Perceived Usefulness and Perceived Ease of Use in Relation to Employee Performance</i>	56
Tabel 2.3 Penelitian Terdahulu Judul: <i>The Effect Of Perceived Ease Of Use On Intention To Use On Bank Syariah Indonesia Mobile Banking Users Is Mediated By E-Trust And Religiosity As Moderators</i>	58
Tabel 2.4 Penelitian Terdahulu Judul: <i>Factors Affecting Students' Perspectives on the Usefulness of Learning Online</i>	60
Tabel 2.5 Penelitian Terdahulu Judul: <i>Affecting factors on perceived usefulness of area-business continuity management: A perspective from employees in industrial areas in Thailand</i>	61
Tabel 2.6 Penelitian Terdahulu Judul <i>Customer Acceptance Analysis of Islamic Bank of Indonesia Mobile Banking Using Technology Acceptance Model (TAM)</i>	63
Tabel 2.7 Penelitian Terdahulu Judul <i>Technology Acceptance Model of the Indonesian government financial reporting information systems</i>	64
Tabel 2.8 Penelitian Terdahulu judul Peran Mediasi <i>Perceived Usefulness Dalam Platform C2C E-Commerce</i>	66
Tabel 2.9 Penelitian Terdahulu judul <i>Human Resource Professionals' Intention to Use and Actual Use of Human Resource Information Systems</i>	67
Tabel 2.10 Penelitian Terdahulu Judul Pengelolaan Sistem Keuangan Daerah Dengan <i>Actual Usage</i> Dengan Pelatihan Operator Sistem Informasi Pada Pemerintah Propinsi Bangka Belitung	69
Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel.....	91
Tabel 3.2 Kriteria Penilaian Model Pengukuran (<i>Outer model</i>).....	101
Tabel 3.3 Kriteria Pengujian Hipotesa	103
Tabel 3.4 Evaluasi dan Kriteria Penilaian Model Struktural	104
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	109
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	110
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	110
Tabel 4.4 Frekuensi Jawaban Responden Variabel Persepsi Kemudahan	112
Tabel 4.5 Frekuensi Jawaban Responden Variabel Persepsi Kemudahan	112
Tabel 4.6 Frekuensi Jawaban Responden Variabel Kepuasan.....	113
Tabel 4.7 Frekuensi Jawaban Responden Variabel Kinerja.....	113
Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas.....	115
Tabel 4.9 Hasil Uji Reliabilitas.....	116
Tabel 4.10 Hasil Uji Kecocokan Model.....	118
Tabel 4.11 Hasil Uji Pengaruh Langsung	120

Tabel 4.12 Hasil Uji Pengaruh Tidak Langsung.....	121
Tabel 4.13 Hasil Uji Koefisien Determinasi.....	122
Tabel 4.14 Sintesis Hasil Uji Signifikansi	123



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka kerja <i>Grand theory</i> , <i>Middle Range</i> dan <i>Applied theory</i> pada keterkaitannya penelitian ini	17
Gambar 2.2 Teori <i>Technology Acceptance Model</i> (TAM) (Davis et al., 1989)....	34
Gambar 2.3 Pengembangan Teori TAM2 dengan tambahan variabel baru (Venkatesh & Davis, 2000).....	37
Gambar 2.4 Pengembangan Teori TAM2 Menjadi <i>Unified Theory of Acceptance and Use of Tehcnology</i> (Venkatesh et al., 2003).....	39
Gambar 2.5 Teori TAM3 (Venkatesh & Bala, 2008)	40
Gambar 2.6 Kerangka Konseptual Penelitian	72
Gambar 3.1 Langkah-langkah Analisis Metode PLS dengan Software PLS.....	96
Gambar 3.2 Pembentukan Model Struktural (<i>Inner model</i>).....	97
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Lapas Kelas II A Jember.....	107
Gambar 4.2 Hasil Analisis Jalur.....	117



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuisisioner Penelitian	152
Lampiran 2. Tabulasi Data Kuisisioner	156
Lampiran 3. Output WarpPLS	160

