



Hak cipta dan penggunaan kembali:

Lisensi ini mengizinkan setiap orang untuk menggubah, memperbaiki, dan membuat ciptaan turunan bukan untuk kepentingan komersial, selama anda mencantumkan nama penulis dan melisensikan ciptaan turunan dengan syarat yang serupa dengan ciptaan asli.

Copyright and reuse:

This license lets you remix, tweak, and build upon work non-commercially, as long as you credit the origin creator and license it on your new creations under the identical terms.

**PENGARUH PERSEPSI KEGUNAAN, PERSEPSI
KEMUDAHAN, KEPUASAN WAJIB PAJAK,
KEAMANAN DAN KERAHASIAAN
TERHADAP PENGGUNAAN
*E-FILING***

**(Studi pada Wajib Pajak Orang Pribadi yang Terdaftar pada KPP Pratama di
Wilayah Tangerang)**

SKRIPSI



UMN
UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA

Diajukan Guna Memenuhi Persyaratan Memperoleh
Gelar Sarjana Ekonomi (S.E.)

Nadya Regina Louis
0000008505

PROGRAM STUDI AKUNTANSI
FAKULTAS BISNIS
UNIVERSITAS MULTIMEDIA NUSANTARA
TANGERANG

2019

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI
PENGARUH PERSEPSI KEGUNAAN, PERSEPSI
KEMUDAHAN, KEPUASAN WAJIB PAJAK,
KEAMANAN DAN KERAHASIAAN
TERHADAP PENGGUNAAN

E-FILING

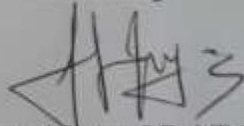
(Studi pada Wajib Pajak Orang Pribadi yang Terdaftar pada KPP Pratama di
Wilayah Tangerang)

Oleh

Nama : Nadya Regina Louis
NIM : 0000008505
Fakultas : Bisnis
Program Studi : Akuntansi

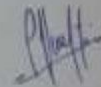
Telah diuji pada tanggal 18 Juli 2019 dan dinyatakan LULUS dengan susunan
penguji sebagai berikut:

Ketua Sidang



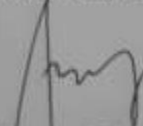
(Febryanti Simon, S.E., MBA.)

Penguji



(Patricia Diana, S.E., MBA.)

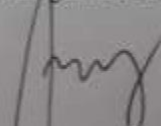
Dosen Pembimbing



(Stefanus Ariyanto, S.E., M.Ak, CPSAK.)

Mengetahui,

Ketua Program Studi Akuntansi



(Stefanus Ariyanto, S.E., M.Ak, CPSAK.)

N U S A N T A R A

**Lembar Pernyataan Tidak Melakukan Plagiat
Dalam Penyusunan Skripsi**

Dengan ini saya menyatakan bahwa saya telah menyelesaikan skripsi dengan judul "Pengaruh Persepsi Kegunaan, Persepsi Kemudahan, Kepuasan Wajib Pajak, Keamanan dan Kerahasiaan Terhadap Penggunaan *e-Filing* (Studi Pada Wajib Pajak Orang Pribadi yang Terdaftar pada KPP Pratama di Wilayah Tangerang)" adalah hasil kerja saya sendiri, bukan plagiat dari karya ilmiah orang lain dan seluruh kutipan dari karya ilmiah dan buku yang digunakan pada penelitian ini telah dicantumkan sumbernya pada Daftar Pustaka.

Jika dikemudian hari terbukti ditemukan terdapat penyimpangan, baik dalam pelaksanaan skripsi maupun penulisan laporan skripsi, saya bersedia menerima konsekuensi dinyatakan TIDAK LULUS untuk mata kuliah Skripsi yang telah saya tempuh.

Tangerang, 23 Juli 2019


Nadya Regina Louis

HALAMAN PERSEMBAHAN



Thank you Jesus and Mother Mary

“Don’t be afraid, for I am with you. Don’t be discouraged, for I am your God.
I will strengthen you and help you, I will hold you up with my victorious right hand –
Isaiah 41:10”

U N I V E R S I T A S
M U L T I M E D I A
N U S A N T A R A

-by grace through faith-

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh persepsi kegunaan, persepsi kemudahan, kepuasan Wajib Pajak, keamanan dan kerahasiaan terhadap penggunaan *e-Filing*. Objek dari penelitian ini adalah Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar pada KPP Pratama di Wilayah Tangerang. Pemilihan sampel dalam penelitian ini ditetapkan berdasarkan *convenience sampling*. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 106 responden. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer, yaitu kuesioner. Metode analisis yang digunakan adalah metode regresi linear berganda.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa: (1) persepsi kegunaan berpengaruh terhadap penggunaan *e-Filing*, (2) persepsi kemudahan tidak berpengaruh terhadap penggunaan *e-Filing*, (3) kepuasan Wajib Pajak berpengaruh terhadap penggunaan *e-Filing*, (4) keamanan dan kerahasiaan tidak berpengaruh terhadap penggunaan *e-Filing*.

Kata kunci : keamanan dan kerahasiaan, kepuasan Wajib Pajak, penggunaan *e-Filing*, persepsi kegunaan, persepsi kemudahan



ABSTRACT

The purpose of this research is to analyze the influence of perceived usefulness, perceived ease of use, taxpayer satisfaction, security and privacy. The object of this research is the individual taxpayer who registered in the Tax office (KPP) Pratama in Tangerang. The selection of the sample was determined based on convenience sampling method. Data used in this study was primary data, which is questionnaires. Data analysis in this research used multiple linear regression method.

The results of this study indicate that: (1) perceived usefulness has influence on the use of e-Filing, (2) perceived ease of use doesn't have influence on the use of e-Filing, (3) taxpayer satisfaction has influence on the use of e-Filing, (4) security and privacy doesn't have influence on the use of e-Filing.

Keywords: e-Filing, perceived ease of use, perceived usefulness, security and privacy, taxpayer satisfaction

UMMN

UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa karena atas berkat dan kasih karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan tugas akhir dengan judul **“Pengaruh Persepsi Kegunaan, Persepsi Kemudahan, Kepuasan Wajib Pajak, Keamanan dan Kerahasiaan terhadap Penggunaan *e-Filing* (Studi Pada Wajib Pajak Orang Pribadi yang Terdaftar pada KPP Pratama di Wilayah Tangerang)”** dengan baik dan tepat waktu. Penyusunan tugas akhir ini adalah untuk memenuhi persyaratan memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E.) di Universitas Multimedia Nusantara.

Dalam penulisan tugas akhir ini penulis menyadari bahwa penulis tidak akan bisa menyelesaikan tanpa bantuan, bimbingan, doa, dan semangat dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Tuhan Yesus Kristus yang memberikan kekuatan dan berkat sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini.
2. Orang Tua dan Keluarga yang selalu mendoakan dan memberikan semangat sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini.
3. Bapak Stefanus Ariyanto, S.E., M.Ak., CPSAK selaku Ketua Program Studi Akuntansi dan Dosen Pembimbing yang telah memberikan nasihat, arahan, dan kesabaran dalam memberikan bimbingan kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini.

4. Ibu Rosita Suryaningsih, S.E., M.M. selaku Sekretaris Prodi Akuntansi dan Ibu Chermian Eforis, S.E., MBA selaku Dosen Pembimbing Akademik yang selalu memberikan dukungan selama perkuliahan.
5. Jeremy Joshua Kusno yang selalu menemani dan memberikan semangat selama proses penulisan tugas akhir sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir.
6. Ivana Valencia Kosasih selaku sahabat dekat penulis yang selalu memberikan semangat sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir.
7. Lim Yafet dan Rendy selaku sahabat penulis yang memberikan bantuan dan semangat sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir.
8. Teman-teman di UMN: Suphita Yasoladdha Widjaja, Skolastika Cita Ken Maharsi, dan Talitha Vania Dayanti yang telah memberikan dukungan.
9. Teman-teman HIMTARA Generasi 8: Bella, Della, Feca, Ino, Lely, Nico, Otniel, Samuel, Sherin, dan Tiara yang telah memberikan dukungan.
10. Teman-teman di program studi Akuntansi angkatan 2015 yang telah mendukung penulis, baik secara langsung maupun tidak langsung dalam menyelesaikan tugas akhir.

Penulis menyadari bahwa tugas akhir ini masih memiliki kekurangan dan kesalahan. Oleh karena itu, penulis menerima kritik dan saran secara terbuka dari seluruh pihak yang membaca laporan tugas akhir ini.

Akhir kata, semoga laporan tugas akhir ini dapat bermanfaat bagi pihak-pihak yang membacanya dan semoga Tuhan selalu memberkati seluruh pihak yang telah membantu penulis dalam menulis tugas akhir ini.

Tangerang, 23 Juli 2019



Nadya Regina Louis

UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	
HALAMAN PENGESAHAN	
HALAMAN PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT	
HALAMAN PERSEMBAHAN	
ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR TABEL	x
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2 Batasan Masalah.....	19
1.3 Rumusan Masalah	20
1.4 Tujuan Penelitian.....	20
1.5 Manfaat Penelitian.....	21
1.6 Sistematika Penelitian	22
BAB II TELAAH LITERATUR	24
2.1 Pajak	24
2.1.1 Subjek Pajak.....	25
2.1.2 Fungsi Pajak.....	26
2.1.3 Pembagian Pajak.....	27
2.1.4 Pajak Penghasilan.....	29
2.2 Surat Pemberitahuan (SPT).....	38
2.2.1 Fungsi Surat Pemberitahuan (SPT).....	38
2.2.2 Jenis Surat Pemberitahuan (SPT).....	39

2.2.3	Penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT).....	41
2.2.4	Batas Waktu Penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT)	42
2.2.5	Sanksi Terhadap Surat Pemberitahuan (SPT).....	43
2.3	<i>Electronic Filing (E-Filing)</i>	44
2.4	<i>Technology Acceptance Model (TAM)</i>	49
2.5	Penggunaan <i>e-Filing</i>	49
2.6	Persepsi Kegunaan	52
2.7	Pengaruh Persepsi Kegunaan terhadap Penggunaan <i>E-Filing</i>	54
2.8	Persepsi Kemudahan	54
2.9	Pengaruh Persepsi Kemudahan terhadap Penggunaan <i>E-Filing</i>	56
2.10	Kepuasan Wajib Pajak	57
2.11	Kepuasan Wajib Pajak terhadap Penggunaan <i>E-Filing</i>	58
2.12	Keamanan dan Kerahasiaan	59
2.13	Keamanan dan Kerahasiaan terhadap Penggunaan <i>E-Filing</i>	61
2.14	Model Penelitian	61
BAB III METODE PENELITIAN.....		63
3.1	Gambaran Umum Objek Penelitian	63
3.2	Metode Penelitian	63
3.3	Variabel Penelitian dan Definisi Operasional	64
3.3.1	Variabel Dependen	64
3.3.2	Variabel Independen.....	65
3.4	Teknik Pengumpulan Data.....	67
3.5	Teknik Pengambilan Sampel.....	67
3.6	Teknik Analisis Data.....	68
3.6.1	Statistik Deskriptif	68
3.6.2	Uji Kualitas Data	69
3.6.3	Uji Asumsi Klasik.....	71
3.6.4	Uji Hipotesis	72
BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN.....		77
4.1	Statistik Deskriptif Responden.....	77

4.2	Statistik Deskriptif	81
4.3	Uji Kualitas Data.....	84
4.3.1	Uji Validitas.....	84
4.3.2	Uji Reliabilitas	85
4.3.3	Uji Normalitas	86
4.4	Uji Asumsi Klasik.....	87
4.4.1	Uji Multikolonieritas	87
4.4.2	Uji Heteroskedastisitas	88
4.5	Uji Hipotesis	89
4.5.1	Uji Koefisien Determinasi	89
4.5.2	Uji Signifikansi Simultan (Uji Statistik F).....	90
4.5.3	Uji Signifikansi Parameter Individual (Uji Statistik t).....	91
BAB V SIMPULAN DAN SARAN		97
5.1	Simpulan	97
5.2	Keterbatasan.....	99
5.3	Saran	99
5.4	Implikasi Hasil Penelitian	100
DAFTAR PUSTAKA		102
DAFTAR LAMPIRAN.....		107



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Persentase Pengguna Internet di Indonesia (2000-2005)	1
Gambar 1.2 Perkembangan Pengguna <i>e-Filing</i> (2005-2011).....	5
Gambar 1.3 Perkembangan Pengguna <i>e-Filing</i> (2012-2017).....	7
Gambar 1.4 Rasio Kepatuhan Penyampaian SPT Tahunan PPh Orang Pribadi... ..	9
Gambar 2.1 Model Penelitian.....	62
Gambar 4.1 Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	88

UMMN
UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Perkembangan Penerimaan Negara (Miliar Rupiah)	10
Tabel 1.2 Perbandingan APBN dan Realisasi Penerimaan Perpajakan (Miliar Rupiah). 11	11
Tabel 1.3 Perbandingan Target dan Realisasi Penerimaan PPh.	11
Tabel 1.4 Perbandingan Penerimaan PPh Pasal 21 dan PPh Pasal 25/29 Orang Pribadi dengan PPh Pasal 25/29 Badan (Triliun Rupiah)	12
Tabel 1.5 Jumlah Wajib Pajak Orang Pribadi (2015-2017)	13
Tabel 2.1 Tarif Penghasilan Wajib Pajak Orang Pribadi	35
Tabel 4.1 Sampel dan Tingkat Pengembalian Kuesioner.....	78
Tabel 4.2 Karakteristik Responden	78
Tabel 4.3 Analisis Statistik Deskriptif	82
Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas	84
Tabel 4.5 Hasil Uji Reliabilitas	85
Tabel 4.6 Hasil Uji Normalitas.....	86
Tabel 4.7 Hasil Uji Multikolonieritas.....	87
Tabel 4.8 Hasil Uji Koefisien Determinasi	89
Tabel 4.9 Hasil Uji Signifikansi Simultan (Uji Statistik F).....	90
Tabel 4.10 Hasil Uji Signifikansi Parameter Individual (Uji Statistik t).....	92

U N I V E R S I T A S
M U L T I M E D I A
N U S A N T A R A