



### **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 KEBERMANFAATAN, PERSEPSI  
KEMUDAHAN,KEPUASAN PENGGUNA DAN KESIAPAN  
TEKNOLOGI INFORMASI WAJIB PAJAK TERHADAP  
PENGUNAAN E-FILING BAGI WAJIB PAJAK  
ORANG PRIBADI di TANGERANG**  
(Studi di Wikayah KPP Pratama Tangerang Barat)

Skripsi



Diajukan guna Memenuhi Persyaratan Memperoleh

Gelar Sarjana Ekonomi (SE)

Etty Purnama Sari

12130210012

**PROGRAM STUDI AKUNTANSI  
FAKULTAS BISNIS  
UNIVERSITAS MULTIMEDIA NUSANTARA  
TANGERANG  
2016**

## PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi yang berjudul “Pengaruh Persepsi Kebermanfaatan, Persepsi Kemudahan, Kepuasan Pengguna dan Kesiapan Teknologi Informasi Wajib Pajak Terhadap Penggunaan *e-Filing* Bagi Wajib Pajak Orang Pribadi di Tangerang”

Oleh

Etty Purnama Sari

Telah diujikan pada hari Senin 1 Agustus 2016,

Dan dinyatakan LULUS

Dengan susunan penguji sebagai berikut,

Tangerang, 15 Agustus 2016

Ketua Sidang,

Penguji

(Dra. Ratnawati Kurnia, Ak., M.Si., CPA., CA.) (Febryanti Simon, S.E., M.B.A)

Pembimbing,

(Chermian Eforis, S.E., M.B.A)

Mengetahui,

Ketua Program Studi Akuntansi

(Dra. Ratnawati Kurnia, Ak., M.Si., CPA., CA.)

## **Lembar Pernyataan Tidak Melakukan Plagiat dalam Penyusunan Skripsi**

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi yang berjudul “Pengaruh Persepsi Kebermanfaatan, Persepsi Kemudahan, Kepuasan Pengguna, dan Kesiapan Teknologi Informasi Wajib Pajak Terhadap Penggunaan *e-Filing* Bagi Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi di Wilayah KPP Tangerang Barat)” adalah karya ilmiah saya sendiri, bukan plagiat dari karya ilmiah yang ditulis oleh orang lain atau lembaga lain, dan semua karya ilmiah orang lain atau lembaga lain yang dirujuk dalam skripsi ini telah disebutkan sumber kutipannya serta dicantumkan di Daftar Pustaka.

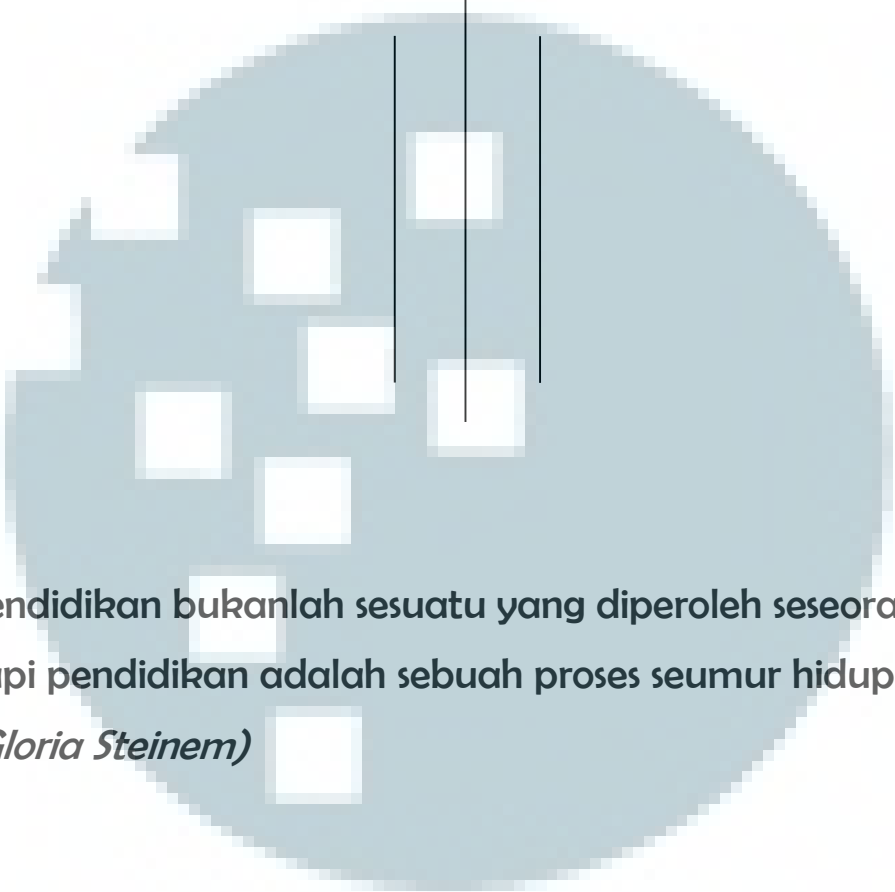
Jika di kemudian hari terbukti ditemukan kecurangan atau penyimpangan, baik dalam pelaksanaan skripsi maupun dalam penulisan laporan skripsi, saya bersedia menerima konsekuensi dinyatakan TIDAK LULUS untuk mata kuliah Skripsi yang telah saya tempuh.

Tangerang, 15 Agustus 2016

Etty Purnama Sari

UMMN

## HALAMAN PERSEMBAHAN



Pendidikan bukanlah sesuatu yang diperoleh seseorang,  
Tapi pendidikan adalah sebuah proses seumur hidup.  
*(Gloria Steinem)*

Hiduplah seperti pohon kayu yang lebat buahnya,  
hidup di tepi jalan dan dilempari dengan batu, tapi  
membalas dengan buah  
*(Abu Bakar Sibli)*

## ABSTRAK

*e-Filing* adalah suatu cara penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) secara elektronik dimana penggunaannya ditujukan agar Wajib Pajak dapat lebih mudah dalam melaporkan SPT mereka. Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui pengaruh persepsi kebermanfaatan, persepsi kemudahan, kepuasan pengguna dan kesiapan teknologi informasi Wajib Pajak terhadap penggunaan *e-Filing*.

Objek dari penelitian ini adalah Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar di KPP Tangerang Barat dan menggunakan *e-Filing*. Pemilihan sampel penelitian ditetapkan berdasarkan metode *convenience sampling*. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 128 responden. Data yang digunakan dalam penelitian adalah data primer yaitu kuesioner.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa: (1) persepsi kebermanfaatan berpengaruh terhadap penggunaan *e-Filing*, (2) persepsi kemudahan berpengaruh terhadap penggunaan *e-Filing*, (3) kepuasan pengguna tidak berpengaruh terhadap penggunaan *e-Filing*, (4) kesiapan teknologi informasi tidak berpengaruh terhadap penggunaan *e-Filing*.

Kata Kunci : persepsi kebermanfaatan, persepsi kemudahan, kepuasan pengguna, kesiapan teknologi informasi, penggunaan *e-Filing*

UMMN

## **ABSTRACT**

*e-Filing is one of the way to submit annual tax return (SPT) electronically which one of the purpose is Taxpayers can be easier in reporting their SPT. The purpose of this research is to know the impact of perceived usefulness, perceived easy of use, user satisfaction and information technology readiness towards the use of e-Filing.*

*The object of this research is registered individual taxpayers in Pratama Tangerang Barat tax office service and using e-Filing. The selection of the sample of the research set based towards convenience sampling method. The total samples used in this research is 128 respondents. The data use in this research is primary data i.e.questionnaire.*

*The result of this research are : (1) perceived usefulness has effect towards the use of e-Filing, (2) perceived easy of use has effect towards the use of e-Filing, (3) user satisfaction has no impact towards the use of e-Filing, (4) information technology readiness has no impact towards the use of e-Filing.*

*Keyword : perceived usefulness, perceived easy of use, user satisfaction, information technology readiness, the use of e-Filing*

U M N

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan rahmat karunia-Nya yang sudah diberikan sehingga skripsi yang berjudul **“Pengaruh Persepsi Kebermanfaatan, Persepsi Kemudahan, Kepuasan Pengguna dan Kesiapan Teknologi Informasi Wajib Pajak terhadap Penggunaan *e-Filing* (Studi di KPP Pratama Tangerang Barat)”** ini telah selesai dengan baik. Atas rahmat-Nya juga penulis dapat mengatasi hambatan yang ada selama proses pembuatan skripsi. Tujuan penulisan skripsi ini adalah untuk memenuhi persyaratan memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E) di Universitas Multimedia Nusantara.

Skripsi ini diharapkan dapat menambah pengetahuan masyarakat mengenai pengaruh persepsi kebermanfaatan, persepsi kemudahan, kepuasan pengguna dan kesiapan teknologi informasi Wajib Pajak terhadap penggunaan *e-Filing*.

Penulis menyadari bahwa penulisan laporan skripsi ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak. Oleh sebab itu melalui kesempatan ini penulis menyampaikan terimakasih kepada:

1. Orang tua dan keluarga atas doa, motivasi, semangat serta kasih sayang yang diberikan selama proses penulisan skripsi.
2. Ibu Dra, Ratnawati, Ak., M.Si., C.P.A., CA, selaku Ketua Program Studi Akuntansi Universitas Multimedia Nusantara, atas dukungan, motivasi serta saran yang bermanfaat kepada penulis selama proses penyusunan skripsi.
3. Ibu Chermian Eforis, S.E., M.B.A. selaku dosen pembimbing yang telah banyak memberikan bantuan berupa arahan, motivasi serta masukan selama proses penyusunan skripsi.
4. Agus Junaedi, Agnes Aprilia, Puput Safitri, Ajeng Larassati, Nerissa Arviana dan teman-teman Universitas Multimedia Nusantara lainnya yang telah memberikan dukungan dan bantuan selama proses penyusunan skripsi.
5. Seluruh dosen Universitas Multimedia Nusantara yang telah banyak membantu penulis dalam penyelesaian laporan skripsi ini.



6. Seluruh pegawai KPP Pratama Tangerang Barat yang telah memberi kesempatan dan meluangkan waktu untuk memberikan bantuan serta informasi terkait penelitian ini.
7. Seluruh pihak yang telah membantu baik secara langsung maupun tidak langsung dalam penyusunan laporan skripsi ini.

Akhir kata penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah banyak membantu. Semoga skripsi ini dapat berguna bagi para pembaca dalam menambah ilmu terkait persepsi kebermanfaatan, persepsi kemudahan, kepuasan pengguna dan kesiapan teknologi informasi Wajib Pajak terhadap penggunaan *e-Filing*. Mohon maaf bila dapat banyak kesalahan dan kekurangan dalam penelitian skripsi ini. Oleh karena itu, penulis menerima segala kritik dan saran yang bersifat membangun untuk penulisan ini. Penulis juga berharap agar laporan skripsi ini bermanfaat bagi pembaca dan pihak-pihak yang membutuhkan.

Tangerang, 15 Agustus 2016

Etty Purnama Sari

UMMN

## DAFTAR ISI

<b>Halaman Judul</b>	
<b>Halaman Persetujuan</b> .....	<b>ii</b>
<b>Halaman Pernyataan Tidak Melakukan Plagiat</b> .....	<b>iii</b>
<b>Halaman Persembahan</b> .....	<b>iv</b>
<b>Abstrak</b> .....	<b>v</b>
<i>Abstract</i> .....	<b>vi</b>
<b>Kata Pengantar</b> .....	<b>vii</b>
<b>Daftar Isi</b> .....	<b>x</b>
<b>Daftar Gambar</b> .....	<b>xi</b>
<b>Daftar Tabel</b> .....	<b>xiv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Batasan Masalah .....	15
1.3 Rumusan Masalah .....	15
1.4 Tujuan Penelitian .....	15
1.5 Manfaat Penelitian .....	16
1.6 Sistematika Penulisan Laporan Penelitian .....	17
<b>BAB II TELAAH LITERATUR</b>	
2.1 Pajak .....	18
2.2 Surat Pemberitahuan .....	22
2.3 <i>Electronic Filing (e-Filing)</i> .....	27
2.4 Penggunaan <i>e-Filing</i> .....	30

2.5 Persepsi .....	31
2.6 <i>Technology Acceptance Model (TAM)</i> .....	31
2.7 Persepsi Kebermanfaatan .....	32
2.8 Pengaruh Persepsi Kebermanfaatan terhadap Penggunaan <i>e-Filing</i> .....	34
2.9 Persepsi Kemudahan .....	34
2.10 Pengaruh Persepsi Kemudahan Penggunaan terhadap Penggunaan <i>e-Filing</i> .....	36
2.11 Kepuasan Pengguna .....	37
2.12 Pengaruh Kepuasan Pengguna terhadap Penggunaan <i>e-Filing</i> .....	38
2.13 Kesiapan Teknologi Informasi .....	39
2.14 Pengaruh Kesiapan Teknologi Informasi terhadap Penggunaan <i>e-Filing</i> .....	40
2.15 Model Penelitian .....	42
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>	
3.1 Gambaran Umum Objek Penelitian .....	43
3.2 Metode Penelitian .....	43
3.3 Variabel Penelitian .....	44
3.3.1 Variabel Dependen (Y) .....	44
3.3.2 Variabel Independen (X) .....	45
3.4 Teknik Pengumpulan Data .....	48
3.5 Teknik Pengambilan Sampel .....	49
3.6 Teknik Analisis Data .....	50
3.6.1 Uji Statistik Deskriptif .....	50

3.6.2 Uji Kualitas Data .....	50
3.6.2.1 Uji Validitas .....	51
3.6.2.2 Uji Reliabilitas .....	51
3.6.2.3 Uji Normalitas .....	52
3.6.3 Uji Asumsi Klasik .....	52
3.6.4 Uji Hipotesis .....	54
3.6.4.1 Uji Koefisien Determinasi .....	55
3.6.4.2 Uji Signifikansi Simultan (Uji Statistik F) .....	56
3.6.4.3 Uji Signifikansi Parameter Individual (Uji Statistik t) .....	57
 <b>BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN</b>	
4.1 Objek Penelitian .....	58
4.2 Statistik Deskriptif .....	62
4.3 Uji Kualitas Data .....	65
4.3.1 Uji Validitas .....	65
4.3.2 Uji Reliabilitas .....	66
4.3.3 Uji Normalitas .....	66
4.4 Uji Asumsi Klasik .....	67
4.4.1 Uji Multikolonieritas .....	67
4.4.2 Uji Heteroskedastisitas .....	68
4.5 Uji Hipotesis .....	68
4.5.1 Uji Koefisien Determinasi .....	68
4.5.2 Uji Signifikansi Simultan (Uji Statistik F) .....	70
4.5.3 Uji Signifikansi Parameter Individual (Uji Statistik t) .....	71

## **BAB V SIMPULAN DAN SARAN**

5.1 Simpulan .....	76
5.2 Keterbatasan .....	77
5.3 Saran .....	78
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>79</b>

### **DAFTAR LAMPIRAN**

### **DAFTAR RIWAYAT HIDUP**



UMMN

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Model Penelitian .....	42
Gambar 4.1 Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	67



## DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Data Monitoring Penyampaian SPT Tahunan di KPP Tangerang Barat yang menggunakan <i>e-Filing</i> .....	58
Tabel 4.2 Sampel dan Tingkat Pengambilan Kuesioner .....	59
Tabel 4.3 Karakteristik Responden .....	60
Tabel 4.4 Analisis Statistik Deskriptif .....	62
Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas .....	65
Tabel 4.6 Hasil Uji Reliabilitas .....	65
Tabel 4.7 Hasil Uji Normalitas .....	66
Tabel 4.8 Hasil Uji Multikolonieritas .....	67
Tabel 4.9 Hasil Uji Koefisien Determinasi .....	68
Tabel 4.10 Hasil Uji Signifikansi Simultan (Uji F) .....	69
Tabel 4.11 Hasil Uji Signifikansi Parameter Individual (Uji t) .....	70

UMMN