



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.

**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG
MEMPENGARUHI PENGGUNAAN
E-FILING OLEH WAJIB PAJAK**
(Studi pada Wajib Pajak Orang Pribadi yang Terdaftar pada KPP Madya dan
Pratama di Kota Tangerang dan Tangerang Selatan)

SKRIPSI



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

Kathleen Wiratan

13130210054

**PROGRAM STUDI AKUNTANSI
FAKULTAS BISNIS
UNIVERSITAS MULTIMEDIA NUSANTARA
TANGERANG
2018**

PENGESAHAN SKRIPSI

ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI PENGGUNAAN *E-FILING* OLEH WAJIB PAJAK

(Studi pada Wajib Pajak Orang Pribadi yang Terdaftar pada KPP Madya dan Pratama di
Kota Tangerang dan Tangerang Selatan)

Oleh


Nama Penyusun : Kathleen Wiratan
NIM : 13130210054
Fakultas : Bisnis
Program Studi : Akuntansi

Telah diuji pada tanggal 2 Agustus 2018

Dan dinyatakan lulus

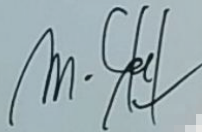
Dengan sasaran pengujian sebagai berikut

Ketua Sidang



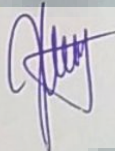
(Rosita Suryaningsih, S.E., M.M)

Penguji



(Maria Stefani Osesoga, S.E., MBA)

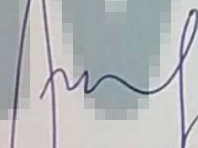
Pembimbing



(Karina Harjanto, S.E., M.Sc.)

Mengetahui,

Ketua Program studi akuntansi



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

Lembar Pernyataan Tidak Melakukan Plagiat Dalam Penyusunan Skripsi

Dengan ini saya:

Nama : Kathleen Wiratan

NIM : 13130210054

Program Studi : Akuntansi

Menyatakan bahwa saya telah menyelesaikan skripsi dengan judul “Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Penggunaan *E-Filing* Oleh Wajib Pajak (Studi pada Wajib Pajak Orang Pribadi yang Terdaftar pada KPP Madya dan Pratama di Kota Tangerang dan Tangerang Selatan)”. Skripsi ini merupakan hasil kerja saya sendiri dan saya tidak melakukan plagiat. Seluruh kutipan dari karya ilmiah maupun buku yang digunakan pada penelitian ini telah dicantumkan sumbernya di Daftar Pustaka.

Jika di kemudian hari terbukti ditemukan kecurangan/penyimpangan baik dalam pelaksanaan kerja magang maupun dalam penulisan skripsi, saya bersedia menerima konsekuensi dinyatakan tidak lulus untuk mata kuliah skripsi yang telah saya tempuh.

Tangerang, 10 Agustus 2018



Kathleen Wiratan

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh persepsi kegunaan, persepsi kemudahan, keamanan dan kerahasiaan, kesiapan teknologi informasi, serta kepuasan pengguna terhadap penggunaan *e-Filing*. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer. Responden penelitian ini adalah Wajib Pajak Orang Pribadi yang melaporkan SPT Tahunan menggunakan *e-Filing* dan terdaftar pada KPP Madya dan Pratama di Kota Tangerang dan Tangerang Selatan. Responden dalam penelitian ini adalah berjumlah 112. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *convenience sampling*. Analisis data dalam penelitian ini menggunakan regresi linier berganda dengan program SPSS 25.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa: (1) persepsi kegunaan berpengaruh terhadap penggunaan *e-Filing*, (2) persepsi kemudahan berpengaruh terhadap penggunaan *e-Filing*, (3) keamanan dan kerahasiaan tidak berpengaruh terhadap penggunaan *e-Filing*, (4) kesiapan teknologi informasi tidak berpengaruh terhadap penggunaan *e-Filing*, (5) kepuasan pengguna berpengaruh terhadap penggunaan *e-Filing*, (6) persepsi kegunaan, persepsi kemudahan, keamanan dan kerahasiaan, kesiapan teknologi informasi, serta kepuasan pengguna berpengaruh secara simultan terhadap penggunaan *e-Filing*.

Kata kunci: keamanan dan kerahasiaan, kepuasan pengguna, kesiapan teknologi informasi, penggunaan *e-Filing*, persepsi kegunaan, persepsi kemudahan.

UMMN

ABSTRACT

The purpose of this research is to analyze the influence of perceived usefulness, perceived ease of use, security and privacy, readiness of technology information, user's satisfaction towards the use of e-Filing. This research uses a primary data. Respondents are the individual taxpayers who report SPT Tahunan using e-Filing and register in the Tax Office (KPP) Madya and Pratama in Tangerang and South Tangerang City. There are 112 respondents in this study. The sampling technique used is convenience sampling. Data analysis in this research uses multiple linear regression with SPSS 25 Program.

The results of this study indicate that: (1) perceived usefulness has influence on the use of e-Filing, (2) perceived ease of use has influence on the use of e-Filing, (3) the security and privacy doesn't have influence on the use of e-Filing, (4) readiness technology information doesn't have influence on the use of e-Filing, (5) user's satisfaction has influence on the use of e-Filing, (6) perceived usefulness, perceived ease of use, security and privacy, readiness technology information, user's satisfaction have influence simultaneously on the use of e-Filing.

Keywords: Perceived usefulness, perceived ease of use, security and privacy, readiness technology information, user's satisfaction, the use of e-Filing

U M N

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur peneliti ucapkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa karena atas berkat, rahmat serta karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Penggunaan *E-Filing* Oleh Wajib Pajak (Studi pada Wajib Pajak Orang Pribadi yang Terdaftar pada KPP Pratama di Kota Tangerang)”** dengan baik dan tepat pada waktunya. Skripsi ini disusun untuk memenuhi persyaratan memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E.) di Universitas Multimedia Nusantara.

Penulisan skripsi ini tidak akan terwujud tanpa bantuan dari berbagai pihak yang memberikan dukungan dalam berbagai bentuk. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada sebesar-besarnya kepada:

1. Tuhan Yang Maha Esa karena atas berkat penyertaan-Nya, penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
2. Kedua orang tua dan kakak penulis Kemuel Wiratan yang memberikan dukungan dan semangat sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi dengan baik.
3. Bapak Dr. Ir Y Budi Susanto, M.M., selaku Pejabat Sementara Ketua Program Studi Akuntansi Universitas Multimedia Nusantara.
4. Ibu Dra. Ratnawati Kurnia, Ak., M.Si., CPA., CA., selaku dosen Akuntansi Universitas Multimedia Nusantara,

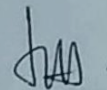
5. Ibu Rosita Suryaningsih, S.E., M.M., selaku sekretaris program studi Akuntansi dan dosen mata kuliah Metodologi Penelitian yang telah membimbing penulis dalam proses pembuatan proposal skripsi sampai dengan penyelesaian penyusunan laporan skripsi.
6. Ibu Karina Harjanto, S.E., M.Sc, selaku dosen pembimbing yang selalu memberikan arahan dan masukan yang bermanfaat dalam proses penyusunan skripsi.
7. Dosen-dosen program studi akuntansi Universitas Multimedia Nusantara atas segala ilmu, perhatian dan kerjasamanya selama penulis menempuh studi di Universitas Multimedia Nusantara serta masukannya selama proses pembuatan skripsi.
8. Para sahabat dan teman penulis, khususnya akuntansi angkatan 2013 serta akuntansi angkatan 2014 yang telah banyak membantu penulis, memberikan dukungan dan semangat sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan baik serta atas kebersamaannya selama menempuh studi di Universitas Multimedia Nusantara.
9. Berbagai pihak lain yang tidak dapat disebutkan satu persatu oleh penulis karena kalian sungguh berharga.

Ada peribahasa yang mengatakan bahwa “Tak Ada Gading Yang Tak Retak”, sama halnya dengan proposal skripsi ini masih jauh dari sempurna. Oleh sebab itu, penulis mohon maaf bila masih ada ketidaksempurnaan dan kekeliruan di dalam penyusunan maupun penulisan skripsi. Penulis pun menerima dengan tangan

terbuka segala kritik maupun saran yang membangun guna penyempurnaan skripsi ini di masa yang akan datang.

Besar harapan penulis agar skripsi ini bermanfaat bagi para pembaca dan dapat memberikan gambaran mengenai analisis faktor-faktor yang mempengaruhi penggunaan *E-Filing* oleh Wajib Pajak, khususnya di Universitas Multimedia Nusantara.

Tangerang, 10 Agustus 2018



Kathleen Wiratan

UMN

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	ii
LEMBAR PERNYATAAN TIDAK MELAKUKAN PLAGIAT.....	iii
ABSTRAK.....	iv
<i>ABSTRACT</i>	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR TABEL	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Batasan Masalah	13
1.3 Rumusan Masalah	14
1.4 Tujuan Penelitian	15
1.5 Manfaat Penelitian	15
1.6 Sistematika Penulisan Penelitian	17
BAB II TELAAH LITERATUR	19
2.1 Pajak.....	19
2.1.1 Pengertian Pajak.....	19
2.1.2 Fungsi Pajak.....	20

2.1.3	Jenis Pajak.....	21
2.1.4	Tata Cara Pemungutan Pajak	23
2.1.5	Wajib Pajak	26
2.2	SPT.....	27
2.3	<i>E-Filing</i>	34
2.4	Penggunaan <i>Electronic Filing (E-Filing)</i>	37
2.5	Persepsi Kegunaan	40
2.6	Persepsi Kemudahan	42
2.7	Keamanan dan Kerahasiaan	45
2.8	Kesiapan Teknologi Informasi	47
2.9	Kepuasan Pengguna	49
2.10	Metode Penelitian	52
BAB III METODE PENELITIAN		53
3.1	Gambaran Umum Objek Penelitian	53
3.2	Metode Penelitian.....	53
3.3	Variabel Penelitian	54
3.3.1	Variabel Dependen.....	54
3.3.2	Variabel Independen	55
3.3.2.1	Persepsi Kegunaan	56
3.3.2.2	Persepsi Kemudahan.....	56
3.3.2.3	Keamanan dan Kerahasiaan	57
3.3.2.4	Kesiapan Teknologi Informasi.....	57
3.3.2.5	Kepuasan Pengguna	58

3.4	Teknik Pengumpulan Data.....	59
3.5	Teknik Pengambilan Sampel	59
3.6	Teknik Analisis Data.....	60
3.6.1	Statistik Deskriptif	60
3.6.2	Uji Kualitas Data.....	61
3.6.2.1	Uji Validitas	61
3.6.2.2	Uji Reliabilitas	62
3.6.2.2	Uji Normalitas.....	62
3.6.3	Uji Asumsi Klasik.....	63
3.6.3.1	Uji Multikolonieritas.....	63
3.6.3.2	Uji Heteroskedastisitas	64
3.6.4	Uji Hipotesis	65
3.6.4.1	Uji Koefisien Korelasi (R).....	66
3.6.4.1	Uji Koefisien Determinasi	66
3.6.4.2	Uji Signifikansi Simultan (Uji Statistik F).....	67
3.6.4.3	Uji Signifikansi Parameter Individual (Uji Statistik t).....	68
BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN.....		69
4.1	Objek Penelitian.....	69
4.2	Statistik Deskriptif	73
4.3	Uji Kualitas Data	78
4.3.1	Uji Validitas	78
4.3.2	Uji Reliabilitas	79

4.3.2	Uji Normalitas	80
4.4	Uji Asumsi Klasik	81
4.4.1	Uji Multikolonieritas	81
4.4.2	Uji Heteroskedastisitas.....	82
4.5	Uji Hipotesis	83
4.5.1	Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	83
4.7.2	Uji Signifikansi Simultan (Uji Statistik F).....	85
4.7.3	Uji Signifikansi Parameter Individual (Uji Statistik t)	86
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....		91
5.1	Simpulan	91
5.2	Keterbatasan.....	94
5.3	Saran	94
DAFTAR PUSTAKA		
DAFTAR LAMPIRAN		
DAFTAR RIWAYAT HIDUP		

UMMN

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	<i>Tax Ratio</i> Indonesia tahun 2013-2017	3
Gambar 1.2	<i>Tax Gap</i> Indonesia Tahun 2013-2017	4
Gambar 2.1	Model Penelitian.....	52
Gambar 4.1	Analisis Uji Normalitas.....	81
Gambar 4.2	Hasil Uji Heteroskedastisitas	83

UMMN

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Tren Penerimaan Pajak 2013-2017 (triliun Rp).....	1
Tabel 1.2	Jumlah Penyampaian SPT Tahunan PPh Orang Pribadi Tahun Pajak 2016 dan 2017	7
Tabel 3.1	Kriteria Hubungan Kekuatan	66
Tabel 4.1	Pendistribusian Kuesioner	70
Tabel 4.2	Sampel dan Tingkat Pengembalian Kuesioner	70
Tabel 4.3	Karakteristik Responden	71
Tabel 4.4	Analisis Statistik Deskriptif	74
Tabel 4.5	Hasil Uji Validitas	78
Tabel 4.6	Hasil Uji Reliabilitas	80
Tabel 4.7	Hasil Uji Multikolonieritas	82
Tabel 4.8	Hasil Uji Koefisien Determinasi	84
Tabel 4.9	Hasil Uji Signifikansi Simultan (Uji F)	85
Tabel 4.10	Hasil Uji Signifikansi Parameter Individual (Uji t)	86