



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, PERSEPSI RISIKO, KECEPATAN,
KEAMANAN DAN KERAHASIAAN, SERTA
KEPUASAN PENGGUNA TERHADAP
PENGUNAAN *E-FILING***

SKRIPSI



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

Shella Chandra
14130210007

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

HALAMAN PENGESAHAN

**“PENGARUH PERSEPSI KEBERMANFAATAN, PERSEPSI
KEMUDAHAN, PERSEPSI RISIKO, KECEPATAN,
KEAMANAN DAN KERAHASIAAN, SERTA
KEPUASAN PENGGUNA TERHADAP
PENGUNAAN *E-FILING*”**

Oleh

Shella Chandra

14130210007

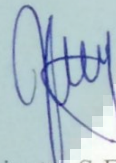
Telah diujikan pada hari Jumat, tanggal 03 Agustus 2018,

Dan dinyatakan **LULUS**

dengan susunan penguji sebagai berikut

Ketua Sidang

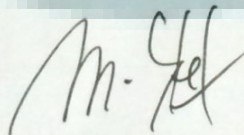
Penguji



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

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

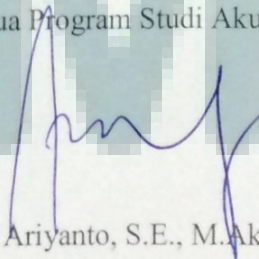
Dosen Pembimbing



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

Disahkan oleh

Ketua Program Studi Akuntansi



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

Lembar Pernyataan Tidak Melakukan Plagiat Dalam Penyusunan Skripsi

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi ini 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/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, 10 Agustus 2018



Shella Chandra

UMN

HALAMAN PERSEMBAHAN



Bahagia itu tak mudah, banyak pengorbanan, risiko, kesabaran. Tapi yakinlah yang akhir dari semua itu, akan ada manisnya.

UMN

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh persepsi kebermanfaatan, persepsi kemudahan, persepsi risiko, kecepatan, keamanan dan kerahasiaan, serta kepuasan pengguna terhadap penggunaan *e-filing*, baik secara parsial maupun simultan.

Objek dalam penelitian ini adalah Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP) yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) wilayah Tangerang dan Jakarta dan menggunakan *e-filing* untuk melaporkan kewajiban perpajakannya. Pemilihan sampel menggunakan teknik *convenience sampling*. Data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu data primer. Sebanyak 181 kuesioner didistribusikan untuk penelitian ini, akan tetapi hanya 177 kuesioner yang kembali dan 154 kuesioner yang dapat diolah dalam penelitian ini dengan menggunakan regresi linear berganda.

Hasil penelitian ini adalah (1) persepsi kebermanfaatan berpengaruh signifikan terhadap penggunaan *e-filing*, (2) persepsi kemudahan berpengaruh signifikan terhadap penggunaan *e-filing*, (3) persepsi risiko tidak berpengaruh terhadap penggunaan *e-filing*, (4) kecepatan tidak berpengaruh terhadap penggunaan *e-filing*, (5) keamanan dan kerahasiaan tidak berpengaruh terhadap penggunaan *e-filing*, (6) kepuasan pengguna berpengaruh signifikan terhadap penggunaan *e-filing*, dan (7) persepsi kebermanfaatan, persepsi kemudahan, persepsi risiko, kecepatan, keamanan dan kerahasiaan, serta kepuasan pengguna berpengaruh signifikan secara simultan terhadap penggunaan *e-filing*.

Kata kunci: keamanan dan kerahasiaan, kecepatan, kepuasan pengguna, penggunaan *e-filing*, persepsi kebermanfaatan, persepsi kemudahan, persepsi risiko.

ABSTRACT

The study aims to determine the effect of perceived usefulness, perceived easy of use, perceived risk, speed, security and privacy, and user satisfaction on e-filing usage, either partially and simultaneously.

The object in this research is individual taxpayer who registered in Tax Office (KPP) located in Tangerang and Jakarta and use e-filing to report tax liability. Sample selection using convenience sampling method. The data used in this study is primary data. There were 181 questionnaires distributed for this research, but only 177 questionnaires returned and 154 questionnaires used in this research using multiple linear regression.

The results of this research are (1) perceived usefulness has significant influence on e-filing usage, (2) perceived easy of use has significant influence on e-filing usage, (3) perceived risk has no influence on e-filing usage, (4) speed has no influence on e-filing usage, (5) security and privacy has no influence on e-filing usage, (6) user satisfaction has significant influence on e-filing usage, (7) perceived usefulness, perceived easy of use, perceived risk, speed, security and privacy, and user satisfaction have significant influence simultaneously on e-filing usage.

Keywords: e-filing usage, perceived easy of use, perceived risk, perceived usefulness, security and privacy, speed, user satisfaction.

UMN

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yesus Kristus atas rahmat dan kasih-Nya yang melimpah sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi dengan judul “Pengaruh Persepsi Kebermanfaatan, Persepsi Kemudahan, Persepsi Risiko, Kecepatan, Keamanan dan Kerahasiaan, serta Kepuasan Pengguna Terhadap Penggunaan *E-Filing*” dengan baik dan tepat waktu. Skripsi ini dibuat sebagai tugas akhir dan merupakan salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E.).

Skripsi ini membahas tentang faktor-faktor yang mempengaruhi penggunaan *e-filing*. Secara umum, skripsi ini berisi penjelasan mengenai latar belakang dilakukannya penelitian, penelitian terdahulu, teori-teori mengenai variabel penelitian, metode penelitian yang digunakan, hasil penelitian dan analisisnya kesimpulan, keterbatasan, dan saran untuk penelitian selanjutnya.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bantuan dan bimbingan serta pengarahan yang diberikan oleh berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Tuhan Yesus Kristus atas berkat dan kasih Nya yang begitu besar sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan skripsi ini.
2. Papa, Mama, Monica Chandra, Calvin Leonardo Chandra yang selalu memberi dukungan dalam segala hal sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
3. Dr. Ninok Leksono, M.A., selaku Rektor Universitas Multimedia Nusantara yang menginspirasi penulis untuk berprestasi.

4. Dr. Ir. Y. Budi Susanto, M.M., selaku Dekan Fakultas Bisnis dan Pejabat Sementara Ketua Program Studi Akuntansi Universitas Multimedia Nusantara yang telah memberikan semangat selama proses pelaksanaan dan penyusunan skripsi.
5. Maria Stefani Osesoga, S.E., MBA., selaku dosen pembimbing skripsi dan dosen pembimbing akademik yang telah memberikan arahan, dukungan, nasihat, kesabaran, motivasi, dan bimbingan selama proses penyusunan skripsi.
6. Beatrix Irene Augusta, Agnes Alfionita P.P., Chriselia, Erica Josephine Tanoto, dan Mega Sari (BACEMS) yang telah memberikan dukungan dan bersama dengan penulis dari awal sampai akhir proses penyusunan skripsi berlangsung.
7. Renaldy Haryanto Lukiman, Rusy Yana Winarti, dan Marcella Putri yang telah memberikan dukungan dan bersama dengan penulis dari awal sampai akhir proses penyusunan skripsi berlangsung.
8. Sahabat tercinta Sherren Novena Tilova Oswari yang telah memberikan dukungan dan semangat kepada penulis selama proses penyusunan berlangsung.
9. Gracia Erica, Vivian Winata, Indah Mustika Lokanata, Kennysia, Viona, dan teman-teman satu bimbingan yang telah memberikan dukungan dan semangat kepada penulis selama proses penyusunan berlangsung.
10. HIMTARA Generasi 7 yang telah memberikan dukungan kepada penulis selama proses penyusunan berlangsung.

11. Stephanus Bayu Pratomo, Juwanda, Ricki Wijaya, Davin Valerian, Adrianus Siswo WNP, Stefanus Kelvin, Aloysius Gatra, Wesley Secada, dan kakak kelas lainnya yang telah membantu penulis dari awal sampai akhir proses penyusunan skripsi berlangsung.
12. Robby Chandra, Dharma Dhatu, Ryan Adhitya, Chandra Halim, Ronny Chandra yang telah menjadi tim *refreshing* dan tanpa wacana.
13. Semua responden yang telah bersedia menjadi responden dan meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner.
14. Seluruh dosen Akuntansi Universitas Multimedia Nusantara yang telah memberikan ilmu dan pengalaman selama masa perkuliahan sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi dengan baik.
15. Seluruh teman-teman penulis di program studi Akuntansi yang selalu mendukung penulis selama di UMN.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna dan banyak kekurangan. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati penulis dengan terbuka untuk menerima kritik dan saran yang membangun dalam penyusunan skripsi ini. Dengan segala kerendahan hati akhir kata kepada semua pihak yang telah membantu terwujudnya skripsi ini selalu diberkati oleh Tuhan.

Tangerang, 10 Agustus 2018



Shella Chandra

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	
HALAMAN PENGESAHAN	
HALAMAN PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT	
HALAMAN PERSEMBAHAN	
ABSTRAK	i
<i>ABSTRACT</i>	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	x
 BAB I PENDAHULUAN	 1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Batasan Masalah	16
1.3 Rumusan Masalah	16
1.4 Tujuan Penelitian	16
1.5 Manfaat Penelitian	17
1.6 Sistematika Penulisan	18
 BAB II TELAAH LITERATUR	 20
2.1 Pajak	20
2.2 Surat Pemberitahuan (SPT)	26
2.3 <i>Electronic Filing Identification Number (EFIN)</i>	31

2.4	<i>E-Filing</i>	38
2.5	Penggunaan <i>E-Filing</i>	44
2.6	Persepsi Kebermanfaatan.....	49
2.7	Persepsi Kemudahan.....	52
2.8	Persepsi Risiko.....	55
2.9	Kecepatan.....	57
2.10	Keamanan dan Kerahasiaan.....	59
2.11	Kepuasan Pengguna	62
2.12	Model Penelitian	64
BAB III METODE PENELITIAN.....		66
3.1	Gambaran Umum Objek Penelitian	66
3.2	Metode Penelitian	66
3.3	Variabel Penelitian.....	66
3.3.1	Variabel Dependen	67
3.3.2	Variabel Independen	67
3.4	Teknik Pengumpulan Data.....	71
3.5	Teknik Pengambilan Sampel	71
3.6	Teknik Analisis Data.....	72
3.6.1	Statistik Deskriptif	72
3.6.2	Uji Kualitas Data	73
3.6.3	Uji Asumsi Klasik.....	75
3.6.4	Uji Hipotesis	76
BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN.....		81

4.1	Objek Penelitian.....	81
4.2	Analisis dan Pembahasan.....	82
4.2.1	Statistik Karakteristik Responden.....	82
4.2.2	Statistik Deskriptif	85
4.2.3	Uji Kualitas Data	89
4.2.4	Uji Asumsi Klasik.....	92
4.2.5	Uji Hipotesis	94
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....		105
5.1	Simpulan	105
5.2	Keterbatasan.....	107
5.3	Saran	108
DAFTAR PUSTAKA		110
DAFTAR LAMPIRAN.....		116
LAMPIRAN		
DAFTAR RIWAYAT HIDUP		

UMN

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Target dan Realisasi Penggunaan <i>E-Filing</i> Tahun 2014-2016	7
Tabel 1.2 Target dan Realisasi Penggunaan <i>E-Filing</i> Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Cikupa Tahun 2016-2017	8
Tabel 2.1 Batas Waktu Pembayaran dan Pelaporan	29
Tabel 2.2 Penyedia Jasa Aplikasi (ASP) SPT Elektronik	39
Tabel 3.1 Kriteria Kekuatan Hubungan	78
Tabel 4.1 Sampel Penelitian dan Tingkat Pengembalian.....	81
Tabel 4.2 Karakteristik Responden.....	83
Tabel 4.3 Hasil Statistik Deskriptif.....	85
Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas	89
Tabel 4.5 Hasil Uji Reliabilitas	90
Tabel 4.6 Hasil Uji Normalitas	91
Tabel 4.7 Hasil Uji Multikolonieritas	92
Tabel 4.8 Hasil Uji Koefisien Determinasi.....	94
Tabel 4.9 Hasil Uji Statistik F.....	95
Tabel 4.10 Hasil Uji Statistik t.....	97

UMN

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Pendapatan Negara dalam Realisasi APBN Tahun 2015-2017 (dalam triliun Rupiah).....	1
Gambar 1.2 Rasio Kepatuhan Penyampaian SPT Tahunan PPh Tahun 2014-2016.....	7
Gambar 2.1 Formulir Aktivasi EFIN	35
Gambar 2.2 Registrasi EFIN	35
Gambar 2.3 Registrasi EFIN	36
Gambar 2.4 Registrasi EFIN	36
Gambar 2.5 Registrasi EFIN	37
Gambar 2.6 Registrasi EFIN	37
Gambar 2.7 Langkah Menggunakan <i>E-Filing</i>	42
Gambar 2.8 Langkah Menggunakan <i>E-Filing</i>	42
Gambar 2.9 Langkah Menggunakan <i>E-Filing</i>	42
Gambar 2.10 Langkah Menggunakan <i>E-Filing</i>	43
Gambar 2.11 Langkah Menggunakan <i>E-Filing</i>	43
Gambar 2.12 Langkah Menggunakan <i>E-Filing</i>	44
Gambar 2.13 Model Penelitian	65
Gambar 4.1 Hasil Uji Heteroskedastisitas	93