



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, DAN KEPUASAN WAJIB
PAJAK TERHADAP PENGGUNAAN
E-FILING BAGI WAJIB PAJAK
ORANG PRIBADI**

(Studi di Wilayah KPP Pratama Tigaraksa)

Skripsi



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

Agus Junaedi

11130210104

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

PENGESAHAN SKRIPSI

**“PENGARUH PERSEPSI KEGUNAAN, PERSEPSI KEMUDAHAN, DAN
KEPUASAN WAJIB PAJAK TERHADAP PENGGUNAAN E-FILING
BAGI WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI”**

Oleh
Agus Junaedi

Telah diujikan pada hari Rabu 10 Februari 2016,

Dan dinyatakan lulus

Dengan susunan penguji sebagai berikut,

Tangerang, 23 Februari 2016

Ketua Sidang,

Penguji,

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

(Febryanti Simon, S.E., M.B.A.)

Pembimbing,

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

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 Kegunaan, Persepsi Kemudahan dan Kepuasan Wajib Pajak Terhadap Penggunaan E-Filing Bagi Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi di Wilayah KPP Pratama Tigaraksa)” 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, 23 Februari 2016

Agus Junaedi

HALAMAN PERSEMBAHAN



*Tujuan Pendidikan adalah untuk
menggantikan pikiran yang kosong dengan
yang terbuka*

(Malcolm Forbes)

UMMN

*“Kita tidak selalu bisa membangun masa depan untuk
generasi muda, tapi kita dapat membangun generasi
muda untuk masa depan.”*

(Franklin D Roosevelt)

UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA

ABSTRAK

E-Filing merupakan salah satu cara penyampaian SPT secara elektronik yang dapat dilakukan melalui situs Direktorat Jenderal Pajak (www.pajak.go.id). Tujuan utama dari penggunaan *e-Filing* adalah memangkas biaya dan waktu Wajib Pajak untuk mempersiapkan, memproses dan melaporkan Surat Pemberitahuan (SPT) ke Kantor Pajak secara langsung dan tepat waktu. Namun, saat ini masih sedikit Wajib Pajak yang menggunakan *e-Filing* dikarenakan masih banyak Wajib Pajak yang belum paham tentang pengoperasian *e-Filing* dan kemampuan Wajib Pajak untuk menggunakan *e-Filing* masih minim. Selain kemampuan Wajib Pajak, terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi Wajib Pajak dalam menggunakan *e-Filing* seperti perbedaan persepsi dan kepuasan Wajib Pajak. Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui pengaruh persepsi kegunaan, persepsi kemudahan, dan kepuasan Wajib Pajak terhadap penggunaan *e-Filing*.

Objek dari penelitian ini adalah Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Tigaraksa dan menggunakan *e-Filing*. Pemilihan sampel penelitian ditetapkan berdasarkan metode *convenience sampling*. Sampel yang digunakan dalam penelitian sebanyak 133 responden. Data yang digunakan dalam penelitian adalah data primer yaitu kuesioner. Metode analisis data yang digunakan adalah metode regresi linear berganda.

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

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

U M N
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

ABSTRACT

E-Filing is one of the ways to submit SPT (Tax Return) electronically that can be done through the website of the Directorate General of Taxation (www.pajak.go.id). The main purpose of the use of e-Filing is to cut the cost and Taxpayer's time to prepare, process and report the SPT to the tax office directly and on time. However, nowadays there are still a few taxpayers use e-Filing due to there are still a lot of taxpayers who do not understand the operation of the e-Filing and lack of ability to use e-Filing. Beside the ability of Taxpayers, there are several factors that affect Taxpayers using e-Filing such as different perception and satisfaction of Taxpayers. The purpose of this research is to know the influence of perceived usefulness, perceived ease of use, and the satisfaction of Taxpayers towards the use of e-Filing.

The object of this research is registered individual taxpayers in Pratama Tigaraksa tax office service and using e-Filing. The selection of the sample of the research set based on convenience sampling method. The samples used in this research as many as 133 respondents. The data use in this research is primary data i.e. questionnaire. Method of data analysis 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 has influence on the use of e-Filing, (3) the satisfaction of taxpayers has no effect on the use of e-Filing, (4) perceived usefulness, perceived ease of use, the satisfaction of taxpayers have influence simultaneously on the use of e-Filing.

Keyword: perceived usefulness, perceive ease of use, the satisfaction of taxpayers, the use of e-Filing.

UMN

UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA

KATA PENGANTAR

Puji syukur saya ucapkan kepada Tuhan Yang Maha Esa karena atas berkat dan rahmat-Nya skripsi yang berjudul **“Pengaruh Persepsi Kegunaan, Persepsi Kemudahan, Kepuasan Wajib Pajak terhadap Penggunaan E-Filing (Studi di Wilayah KPP Pratama Tigaraksa)”** ini telah selesai dengan baik. Atas rahmat-Nya juga penulis dapat mengatasi hambatan yang ada selama proses pembuatan laporan skripsi. Tujuan penulisan laporan 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 kegunaan (*perceived usefulness*), persepsi kemudahan (*perceived ease of use*), dan kepuasan Wajib Pajak terhadap penggunaan *e-Filing*.

Penulis menyadari bahwa penulisan laporan skripsi ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Orang tua, kakak dan adik yang telah memberikan kekuatan berupa doa, dukungan, dan 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 sekaligus sebagai dosen

pembimbing yang selalu memberikan dukungan, motivasi, arahan, saran serta nasehat yang bermanfaat kepada penulis selama proses penyusunan skripsi.

3. Ibu Rosita Suryaningsih S.E., M.M, selaku dosen pembimbing akademik yang selalu memberikan dukungan, serta motivasi selama proses penyusunan skripsi.
4. Rio Valentinus, Harvin Theja, Adi Sunarya, dan Etty Purnama Sari selaku teman terdekat penulis atas dorongan semangat, motivasi, kebersamaan serta waktu yang dilewati untuk berbagi cerita dan pengalaman yang sangat membantu selama proses penyusunan skripsi.
5. Seluruh dosen Universitas Multimedia Nusantara yang telah banyak membantu penulis dalam penyelesaian laporan skripsi ini.
6. Seluruh teman-teman Akuntansi dari Universitas Multimedia Nusantara atas kebersamaan serta dukungannya selama masa perkuliahan.
7. Seluruh pegawai KPP Pratama Tigaraksa yang telah meluangkan waktunya untuk memberikan data-data penelitian.
8. 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 kegunaan (*perceived usefulness*), persepsi kemudahan (*perceived ease of use*), kepuasan Wajib Pajak serta penggunaan *e-Filing*. Mohon maaf jika 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, 23 Februari 2016

Agus Junaedi

UMMN

UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	
HALAMAN PENGESAHAN	ii
LEMBAR PERNYATAAN	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR TABEL	xiv
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Batasan Masalah.....	11
1.3 Rumusan Masalah	11
1.4 Tujuan Penelitian	12
1.5 Manfaat Penelitian	12
1.6 Sistematika Penulisan Laporan Penelitian	13
BAB II TELAAH LITERATUR	
2.1 Sistem Informasi	15
2.2 <i>Tecnology Acceptance Model (TAM)</i>	18
2.3 Pengertian, Fungsi, Jenis dan Subjek Pajak.....	19
2.4 Surat Pemberitahuan (SPT).....	24
2.5 Penggunaan <i>E-Filing</i>	39

2.6 Persepsi Kegunaan (<i>perceived Usefulness</i>).....	49
2.7 Persepsi Kemudahan (<i>perceived Ease of Use</i>).....	52
2.8 Kepuasan Wajib Pajak	56
2.9 Model Penelitian	60
BAB III METODE PENELITIAN	
3.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	61
3.2 Metode Penelitian.....	61
3.3 Variabel Penelitian	62
3.3.1 Variabel Dependen (Y)	62
3.3.2 Variabel Independen (X).....	63
3.4 Teknik Pengumpulan Data.....	66
3.5 Teknik Pengambilan Sampel.....	66
3.6 Teknik Analisis Data.....	67
3.6.1 Uji Statistik Deskriptif	68
3.6.2 Uji Kualitas Data.....	68
3.6.3 Uji Asumsi Klasik.....	70
3.6.4 Uji Hipotesis	72
BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN	
4.1 Objek Penelitian	76
4.2 Statistik Deskriptif	81
4.3 Uji Kualitas Data.....	83
4.3.1 Uji Validitas	83
4.3.2 Uji Reliabilitas	84
4.3.3 Uji Normalitas.....	85
4.4 Uji Asumsi Klasik.....	86

4.4.1 Uji Multikolonieritas	86
4.4.2 Uji Heteroskedastisitas	87
4.5 Uji Hipotesis	88
4.5.1 Uji Koefisien Determinasi	88
4.5.2 Uji Signifikansi Simultan (Uji Statistik F).....	89
4.5.3 Uji Signifikansi Parameter Individual (Uji Statistik t).....	90
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	
5.1 Simpulan	95
5.2 Keterbatasan	96
5.3 Saran.....	97
DAFTAR PUSTAKA	98
DAFTAR LAMPIRAN	
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Model Penelitian.....	60
Gambar 4.1 Hasil Uji Heterokedastisitas.....	87



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Pendapatan Negara 2014-2015	3
Tabel 4.1 Data Monitoring Penyampaian SPT Tahunan yang menggunakan <i>e-Filing</i>	76
Tabel 4.2 Sampel dan Tingkat Pengembalian Kuesioner	77
Tabel 4.3 Karakteristik Responden	78
Tabel 4.4 Analisis Statistik Deskriptif	81
Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas	83
Tabel 4.6 Hasil Uji Reliabilitas	84
Tabel 4.7 Hasil Uji Normalitas	85
Tabel 4.8 Hasil Uji Multikolonieritas	86
Tabel 4.9 Hasil Uji Koefisien Determinasi	88
Tabel 4.10 Hasil Uji Signifikansi Simultan (Uji F)	89
Tabel 4.11 Hasil Uji Signifikansi Parameter Individual (Uji t)	91

UMMN

UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA