



**RELEVANSI TECHNOLOGY ACCEPTANCE MODEL
DALAM SISTEM E-FILING TERHADAP KEPATUHAN
WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI DENGAN
PENGETAHUAN PERPAJAKAN DAN KESADARAN
WAJIB PAJAK SEBAGAI VARIABEL MODERATING
PADA KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA
JAKARTA PANCORAN**

TESIS
UNIVERSITAS
MERCU BUANA
OLEH
HENDRA JULIYANA

55518110026

PROGRAM STUDI MAGISTER AKUNTANSI

PROGRAM PASCASARJANA

UNIVERSITAS MERCU BUANA

2021



**RELEVANSI TECHNOLOGY ACCEPTANCE MODEL
DALAM SISTEM E-FILING TERHADAP KEPATUHAN
WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI DENGAN
PENGETAHUAN PERPAJAKAN DAN KESADARAN
WAJIB PAJAK SEBAGAI VARIABEL MODERATING
PADA KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA
JAKARTA PANCORAN**

TESIS

Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk Menyelesaikan

Program Magister Akuntansi

UNIVERSITAS

MERCU BUANA

OLEH

HENDRA JULIYANA

55518110080

PROGRAM STUDI MAGISTER AKUNTANSI

PROGRAM PASCASARJANA

UNIVERSITAS MERCU BUANA

2021

Theory TAM pada Sistem E-Filing

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui relevansi penerapan *technology acceptance model* dalam sistem *e-filing* terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dengan pengetahuan perpajakan dan kesadaran wajib pajak sebagai variabel moderasi pada Kantor Pelayan Pajak Jakarta Pancoran dengan fokus pada tiga kelurahan yaitu Rawajati, Kalibata dan Cikoko. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan responden adalah wajib pajak dengan jumlah wajib pajak sebagai responden sebanyak 160 orang. *SPSS.22* digunakan sebagai alat analisis. Data penelitian yang digunakan berasal dari kuesioner yang dikumpulkan dengan menyebarkan langsung kepada wajib pajak yang dilaksanakan sejak tanggal 20 Februari 2020 sampai dengan 27 Maret 2020. Hasil analisis menunjukkan bahwa semua variabel berpengaruh positif dan signifikan hanya saja variabel kesadaran wajib pajak tidak berpengaruh sebagai variabel moderating pada relevansi *technology acceptance model* terhadap kepatuhan wajib pajak.

Kata kunci : *Technology Acceptance Model*, Pengetahuan Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak dan Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.

Theory TAM on the system E-Filing

Abstract

This study aims to determine the relevance of the application of the technology acceptance model in e-filing system to the individual taxpayer compliance with the knowledge of taxation and taxpayer awareness as a moderating variable in the Office of Steward of the Tax Jakarta Pancoran with a focus on three villages namely, Rawajati, Kalibata, and In. This research is a quantitative research with respondents is mandatory pajakdengan the amount of the taxpayer as the respondents as many as 160 people. SPSS.22 is used as a tool of analysis. The research Data used comes from a questionnaire that collected by spreading directly to the taxpayer held since February 20, 2020 until March 27, 2020. The results of the analysis show that all the variables have a positive and significant only variable awareness of the taxpayer has no effect as a moderating variable on the relevance of the technology acceptance model to taxpayer compliance.

Keywords: Technology Acceptance Model, Knowledge of Taxation, taxpayer Awareness and taxpayer Compliance Personal Tax.

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa semua pernyataan dalam Tesis ini :

Judul : Relevansi *Technology Acceptance Model* dalam Sistem *E-Filing* terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dengan Pengetahuan Perpajakan dan Kesadaran Wajib Pajak sebagai Variabel Moderating pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Pancoran

Nama : Hendra Juliyana

N I M : 55518110026

Program Studi : Magister Akuntansi

Tanggal : 03 Maret 2021

Merupakan hasil studi pustaka penelitian lapangan dan karya saya sendiri dengan bimbingan Komisi Dosen Pembimbing yang ditetapkan dengan Surat Keputusan Program Studi Magister Akuntansi Universitas Mercu Buana.

Karya ilmiah ini belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan pada program sejenis di perguruan tinggi lain. Semua informasi, data dan hasil pengolahannya yang digunakan, telah dinyatakan secara jelas sumbernya dan dapat diperiksa kebenarannya.

Jakarta, 03 Maret 2021



(Hendra Juliyana)

PENGESAHAN TESIS

Judul : Relevansi *Technology Acceptance Model* dalam Sistem *E-Filing* terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dengan Pengetahuan Perpajakan dan Kesadaran Wajib Pajak sebagai Variabel Moderating (Studi pada KPP Pratama Jakarta Pancoran)

Bentuk Tesis : Penelitian Kuantitatif

Nama : Hendra Juliyana

N I M 55518110026

Program Studi : Magister Akuntansi

Tanggal : 03 Maret 2021

Mengesahkan

Pembimbing

UNIVERSITAS
MERCUBUANA

(Dr. Yudhi Herliansyah,SE.,Ak.,M.Si.,CA)

Direktur Pascasarjana

(Prof. Dr. -Ing Mudrik Alaydrus)

Ketua Program Studi Magister Akuntansi

(Dr. Hari Setiyawati, Ak, M.Si, CA)

PERNYATAAN *SIMILARITY* *CHECK*

Saya yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan, bahwa karya ilmiah yang ditulis oleh :

Nama : Hendra Juliyana

NIM 55518110026

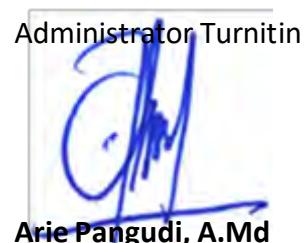
Program Studi : Magister Akuntansi

Dengan judul:

“RELEVANSI TECHNOLOGY ACCEPTANCE MODEL DALAM SISTEM E-FILING TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI DENGAN PENGETAHUAN PERPAJAKAN DAN KESADARAN WAJIB SEBAGAI VARIABEL ~~MODERATING~~ PADA ~~A~~KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA JAKARTA PANCORAN”
MERCU BUANA

Telah dilakukan pengecekan *similarity* dengan sistem Turnitin pada tanggal 02 Februari 2021 didapatkan nilai persentase sebesar 30%.

Jakarta, 02 Februari 2021



KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji dan syukur kehadirat Allah SWT, yang telah memberikan rahmat dan hidayahnya serta nikmat, kekuatan dan kesehatan kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan tesis dengan judul “Relevansi *Technology Acceptance Model* dalam Sistem *E-Filing* terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dengan Pengetahuan Perpajakan dan Kesadaran Wajib Pajak sebagai Variabel Moderating (Studi pada KPP Pratama Jakarta Pancoran)”.

Tesis ini dibuat untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar Magister Akuntansi (M.Ak) pada Universitas Mercu Buana (Jakarta), Orang tua dan pembimbing. Penulis menyadari kelemahan serta keterbatasan yang ada sehingga dalam menyelesaikan tesis ini memperoleh bantuan dari berbagai pihak, dalam kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terimakasih kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Ir. Ngadino Surip, MS, selaku Rektor Universitas Mercu Buana Jakarta yang telah memberikan izin dan kesempatan untuk mengikuti program pascasarjana Universitas Mercu Buana Jakarta.
2. Bapak Prof. Dr. Ing. Mudrik Alaydrus, selaku Direktur Pascasarjana Universitas Mercu Buana Jakarta yang telah banyak membantu kelancaran dalam proses perkuliahan Program Pascasarjana Universitas Mercu Buana

Jakarta.

3. Ibu Dr. Hari Setiyawati, Ak, M.Si, Ak, selaku Ketua Program Studi Magister Akuntansi Universitas Mercu Buana Jakarta yang telah memberikan kelancaran pelayanan dalam urusan Akademik.
4. Bapak Dr. Yudhi Herliansyah,SE.,Ak.,M.Si.,CA, selaku dosen pembimbing yang telah memberikan kesediaan waktu, tenaga, pikiran, bimbingan dan kesabaran sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis ini.
5. Seluruh Dosen Pascasarjana Magister Akuntansi Universitas Mercu Buana Jakarta yang telah memberikan ilmunya kepada penulis.
6. Seluruh Staf TU dan karyawan Program Pascasarjana Universitas Mercu Buana Jakarta yang tidak bisa disebutkan satu persatu.
7. Orang tua dan keluarga yang senantiasa memberikan dukungannya, sehingga penulis mampu menyelesaikan tesis ini.
8. Teman-teman mahasiswa maksi menteng siang dan maksi pajak angkatan 33 yang telah memberikan semangat dan kerjasamanya.
9. Seluruh pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu, yang telah membantu Sehingga penelitian dan penulisan tesis ini dapat diselesaikan.

Penulis menyadari bahwa tesis ini masih banyak kekurangan baik isi

maupun susunannya, akhir kata semoga tesis ini bukan hanya merupakan kewajiban sebagai syarat untuk menyelesaikan program pascasarjana magister akuntansi universitas mercu buana Jakarta, tetapi juga dapat bermanfaat bagi kita semua.

Jakarta, 03 Maret 2021

Penulis



Hendra Juliyana



DAFTAR ISI

Halaman

HALAMAN JUDUL

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
SURAT PERNYATAAN	iii
PENGESAHAN TESIS	iv
PERNYATAAN SIMILARITY CHECK	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xix
DAFTAR LAMPIRAN	xxi
BAB I : PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan dan Kontribusi	7
1. Tujuan Penelitian	7
2. Kontribusi Penelitian	8
BAB II: KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN	
HIPOTESIS	
A. Kajian Pustaka	9

1. <i>Theory Technology Acceptance Model (TAM)</i>	9
1.1 Sistem E-Filling	10
2. <i>Social Learning Theory</i>	11
2.1 Pengetahuan Perpajakan	12
3. <i>Theory Of Planed Behavior (TPB)</i>	12
3.1 Kesadaran Wajib Pajak	13
4. Kepatuhan Wajib Pajak	14
5. Penelitian Sebelumnya	15
B. Kerangka Pemikiran	24
C. Hipotesis	26
BAB III : DESAIN DAN MOTODE PENELITIAN	31
A. Jenis Penelitian	31
B. Definisi Operasionalisasi Variabel	31
1. Variabel Bebas (<i>Independent</i>)	31
a) <i>Perceived Usefulness</i> (X1)	31
b) <i>Perceived Ease of Use</i> (X2)	32
c) <i>Behavior Intention</i> (X3)	32
d) Pengetahuan Perpajakan (X4)	32
e) Kesadaran Wajib Pajak (X5)	33
2. Variabel Terikat (<i>Dependent</i>)	33
C. Pengukuran Variabel	35
D. Populasi dan Sampel Penelitian	35
E. Teknik pengumpulan Data	37

F. Metode Analisa Data	38
1. Statistik Deskriptif	38
2. Uji Kualitas Data	38
a) Uji Validitas Data	38
b) Uji Reabilitas	39
3. Uji Asumsi Klasik	40
a) Uji Normalitas	40
b) Uji Multikolinearitas	40
c) Uji Heteroskedastisitas	40
d) Uji Autokorelasi	41
4. Uji Hipotesis	41
a) Uji Koefisien Determinasi	41
b) Uji Signifikansi Simultan	41
c) Uji Signifikansi Parameter Individual	42
BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN	43
A. Deskriptif Data Penelitian	43
B. Hasil Statistik Deskriptif	46
C. Hasil Uji Kualitas Data	46
1. Hasil Uji Validitas	46
2. Hasil Uji Reliabilitas	47
D. Hasil Uji Asumsi Klasik	48
1. Hasil Uji Normalitas	48
2. Hasil Uji Multikolonieritas	51

3. Hasil Uji Heteroskedastisitas	53
4. Hasil Uji Autokorelasi	56
E. Hasil Uji Hipotesis	59
1. Persamaan Regresi Pertama	59
2. Persamaan Regresi Kedua	60
3. Persamaan Regresi Ketiga Variabel Moderating Pengetahuan Perpjakan dan Kesadaran Wajib Pajak	62
4. Persamaan Regresi Keempat	70
F. Pembahasan	77
1. Pembahasan hasil pengujian Pengaruh <i>Perceived Usefulness</i> terhadap <i>Behavior Intention</i>	77
2. Pembahasan hasil pengujian Pengaruh <i>Perceived Ease of Use</i> terhadap <i>Behavior Intention</i>	79
3. Pembahasan hasil pengujian Pengaruh <i>Technology Acceptance Model</i> dalam sistem e-filing	79
4. Pembahasan hasil pengujian pengaruh Pengetahuan Perpjakan sebagai varibel moderating	81
5. Pembahasan hasil pengujian pengaruh kesadaran wajib pajak sebagai variabel moderating	82
6. Pembahasan hasil pengujian pengaruh <i>perceived usefulness</i> terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi	83
7. Pembahasan hasil pengujian pengaruh perceived ease of use terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi	84

BAB IV :KESIMPULAN DAN SARAN	86
A. Kesimpulan	86
B. Saran	88
DAFTAR PUSTAKA	90
LAMPIRAN	96



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Rasio Kepatuhan Penyampaian SPT Tahunan Wajib Pajak	1
Tabel 1.2 Kependudukan Kecamatan Pancoran.....	2
Tabel 1.3 Pendapatan Pajak Negara Berkembang Tahun 2018	3
Tabel 3.1 Operasionalisasi Variabel Penelitian	34
Tabel 3.2 Nilai Jawaban Kuesioner	38
Tabel 4.1 Distribusi Kuesioner	43
Tabel 4.2 Data Jenis Kelamin Responden	44
Tabel 4.3 Data Usia Responden	44
Tabel 4.4 Data Status Responden	44
Tabel 4.5 Data Tingkat Pendidikan Responden	45
Tabel 4.6 Data Pekerjaan Responden	45
Tabel 4.7 Statistik Deskriptif	46
M A D A N A UNIVERSITAS MERCU BUANA	
Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas	47
Tabel 4.9 Hasil Uji Realibilitas	48
Tabel 4.10 Hasil Uji Multikolonieritas Behavior Intention	51
Tabel 4.11 Hasil Uji Multikolonieritas Kepatuhan Wajib Pajak (<i>Technology Acceptance Model</i> dalam Sistem E-Filing)	52
Tabel 4.12 Hasil Uji Multikolonieritas Kepatuhan Wajib Pajak (<i>Technology Acceptance Model</i> dalam Sistem E-Filing dengan Pengetahuan Perpajakan	

dan Kesadaran Wajib pajak sebagai Variabel Moderating)	52
Tabel 4.13 Hasil Uji Multikolonieritas Kepatuhan Wajib Pajak (<i>Perceived Usefulness</i> dan <i>Perceived Ease of Use</i>)	53
Tabel 4.14 Hasil Uji Autokorelasi Behavior Intention	57
Tabel 4.15 Hasil Uji Autokorelasi Kepatuhan Wajib Pajak (<i>Technology Acceptance Model</i> dalam Sistem E-Filing)	57
Tabel 4.16 Hasil Uji Autokorelasi Kepatuhan Wajib Pajak (<i>Technology Acceptance Model</i> dalam Sistem E-Filing dengan Pengetahuan Perpajakan dan Kesadaran Wajib pajak sebagai Variabel Moderating)	58
Tabel 4.17 Hasil Uji Autokorelasi Kepatuhan Wajib Pajak (<i>Perceived Usefulness</i> dan <i>Perceived Ease of Use</i>)	58
Tabel 4.18 Hasil Uji Koefisien Determinasi <i>Behavior Intention</i>	59
Tabel 4.19 Hasil Uji F <i>Behavior Intention</i>	59
Tabel 4.20 Hasil Uji t <i>Behavior Intention</i>	60
Tabel 4.21 Hasil Uji Koefisien Determinasi Kepatuhan Wajib Pajak (<i>Technology Acceptance Model</i> dalam Sistem E-Filing)	61
Tabel 4.22 Hasil Uji F Kepatuhan Wajib Pajak (<i>Technology Acceptance Model</i> dalam Sistem E-Filing)	61
Tabel 4.23 Hasil Uji t Kepatuhan Wajib Pajak (<i>Technology Acceptance Model</i> dalam Sistem E-Filing)	62

Tabel 4.24 Hasil Uji Koefisien Determinasi Kepatuhan Wajib Pajak (<i>Technology Acceptance Model</i> dalam Sistem E-Filing dengan Pengetahuan Perpajakan sebagai Variabel Moderating)	63
Tabel 4.25 Hasil Uji F Kepatuhan Wajib Pajak (<i>Technology Acceptance Model</i> dalam Sistem E-Filing dengan Pengetahuan Perpajakan sebagai Variabel Moderating)	63
Tabel 4.26 Hasil Uji t Kepatuhan Wajib Pajak (<i>Technology Acceptance Model</i> dalam Sistem E-Filing dengan Pengetahuan Perpajakan sebagai Variabel Moderating)	64
Tabel 4.27 Hasil Uji Koefisien Determinasi Kepatuhan Wajib Pajak (<i>Technology Acceptance Model</i> dalam Sistem E-Filing dengan Pengetahuan Perpajakan sebagai Variabel Moderating)	64
Tabel 4.28 Hasil Uji F Kepatuhan Wajib Pajak (<i>Technology Acceptance Model</i> dalam Sistem E-Filing dengan Pengetahuan Perpajakan sebagai Variabel Moderating)	65
Tabel 4.29 Hasil Uji t Kepatuhan Wajib Pajak (<i>Technology Acceptance Model</i> dalam Sistem E-Filing dengan Pengetahuan Perpajakan sebagai Variabel Moderating)	65
Tabel 4.30 Hasil Uji Koefisien Determinasi Kepatuhan Wajib Pajak (<i>Technology Acceptance Model</i> dalam Sistem E-Filing dengan Pengetahuan Perpajakan sebagai Variabel Moderating)	66

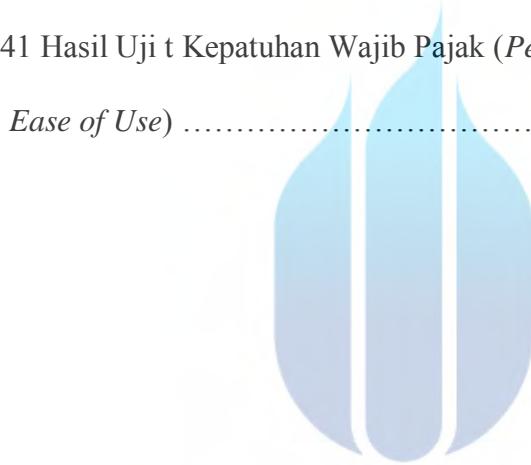
Tabel 4.31 Hasil Uji F Kepatuhan Wajib Pajak (<i>Technology Acceptance Model</i> dalam Sistem E-Filing dengan Pengetahuan Perpajakan sebagai Variabel Moderating)	66
Tabel 4.32 Hasil Uji t Kepatuhan Wajib Pajak (<i>Technology Acceptance Model</i> dalam Sistem E-Filing dengan Pengetahuan Perpajakan sebagai Variabel Moderating)	67
Tabel 4.33 Hasil Uji Koefisien Determinasi Kepatuhan Wajib Pajak (<i>Technology Acceptance Model</i> dalam Sistem E-Filing dengan Kesadaran wajib Pajak sebagai Variabel Moderating)	67
Tabel 4.34 Hasil Uji F Kepatuhan Wajib Pajak (<i>Technology Acceptance Model</i> dalam Sistem E-Filing dengan Kesadaran Wajib Pajak sebagai Variabel Moderating)	68
Tabel 4.35 Hasil Uji t Kepatuhan Wajib Pajak (<i>Technology Acceptance Model</i> dalam Sistem E-Filing dengan Kesadaran Wajib Pajak sebagai Variabel Moderating)	68
Tabel 4.36 Hasil Uji Koefisien Determinasi Kepatuhan Wajib Pajak (<i>Technology Acceptance Model</i> dalam Sistem E-Filing dengan Kesadaran wajib Pajak sebagai Variabel Moderating)	69
Tabel 4.37 Hasil Uji F Kepatuhan Wajib Pajak (<i>Technology Acceptance Model</i> dalam Sistem E-Filing dengan Kesadaran Wajib Pajak sebagai Variabel Moderating)	69

Tabel 4.38 Hasil Uji t Kepatuhan Wajib Pajak (*Technology Acceptance Model* dalam Sistem E-Filing dengan Kesadaran Wajib Pajak sebagai Variabel Moderating) 70

Tabel 4.39 Hasil Uji Koefisien Determinasi Kepatuhan Wajib Pajak (*Perceived Usefulness* dan *Perceived Ease of Use*) 70

Tabel 4.40 Hasil Uji F Kepatuhan Wajib Pajak (*Perceived Usefulness* dan *Perceived Ease of Use*) 71

Tabel 4.41 Hasil Uji t Kepatuhan Wajib Pajak (*Perceived Usefulness* dan *Perceived Ease of Use*) 71



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 <i>Theory Technology Acceptance Model</i> (TAM)	10
Gambar 2.2 Kerangka Pemikiran	26
Gambar 4.1 Hasil Uji Normalitas <i>Behavior Intention</i>	49
Gambar 4.2 Hasil Uji Normalitas Kepatuhan Wajib Pajak (<i>Technology Acceptance Model</i> dalam Sistem <i>E-Filing</i>)	49
Gambar 4.3 Hasil Uji Normalitas Kepatuhan Wajib Pajak (<i>Technology Acceptance Model</i> dalam Sistem <i>E-Filing</i> dengan Pengetahuan Perpajakan dan Kesadaran Wajib pajak sebagai Variabel Moderating)	50
Gambar 4.4 Hasil Uji Normalitas Kepatuhan Wajib Pajak (<i>Perceived Usefulness</i> dan <i>Perceived Ease of Use</i>)	50
Gambar 4.5 Hasil Uji Heteroskedastisitas <i>Behavior Intention</i>	54
Gambar 4.6 Hasil Uji Heteroskedastisitas Kepatuhan Wajib Pajak (<i>Technology Acceptance Model</i> dalam Sistem <i>E-Filing</i>)	54
Gambar 4.7 Hasil Uji Heteroskedastisitas Kepatuhan Wajib Pajak (<i>Technology Acceptance Model</i> dalam Sistem <i>E-Filing</i> dengan Pengetahuan Perpajakan dan Kesadaran Wajib pajak sebagai Variabel Moderating)	55
Gambar 4.8 Hasil Uji Heteroskedastisitas Kepatuhan Wajib Pajak (<i>Perceived</i>	

<i>Usefulness dan Perceived Ease of Use)</i>	56
Gambar 4.9 Hasil Kerangka Pemikiran.....	72



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 (Kuesioner Penelitian).....	85
Lampiran 2 (Data Responden).....	91
Lampiran 3 (Uji Kuasitas Data).....	95
Lampiran 4 (Uji Hipotesis).....	101

