

**ANALISIS EFEKTIVITAS SISTEM E-FILING PADA
PELAPORAN SPT TAHUNAN WAJIB PAJAK ORANG
PRIBADI**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Memperoleh Gelar
Sarjana Ekonomi Pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Studi
Akuntansi Universitas Mercu Buana**



Nama : Dea Lugita

Nim : 43213310090

**Program Studi Akuntansi
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MERCU BUANA
BEKASI
2017**

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Dea Lugita

Nim : 43213310090

Program Studi : S1 Akuntansi

Menyatakan bahwa skripsi ini adalah murni hasil karya sendiri apabila saya mengutip dari hasil orang lain, maka saya mencantumkan sumbernya sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Saya bersedia dikenai sanksi pembatalan skripsi ini apabila terbukti melakukan tindakan plagiat (penjiplakan).

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Bekasi, 25 November 2017

METERAI
TEMPEL
CCB97ADF514286779
6000
ENAM RIBU RUPIAH
Dea Lugita
NIM : 43213310090

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Dea Lugita
NIM : 43213310090
Program Studi : S1 Akuntansi
Judul Skripsi : Analisis Efektivitas Sistem *E-filing* Pada Pelaporan SPT Tahunan Wajib Pajak Orang Pribadi
Tanggal Lulus Ujian : 17 November 2017

Disahkan Oleh :

Pembimbing,

Ketua Penguji



Dr. Anwar Adli, M.Si.
Tanggal : 17 November 2017



Dr. Nengzih, Ak., M.Si
Tanggal : 17 November 2017

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Dekan,

Ketua Program Studi
S1 Akuntansi,



Dr. Harnovinsah, Ak., M.Si., CA. GPSAS.
Tanggal : 17 November 2017



Dr. Fardinal, SE., M.Si.
Tanggal : 17 November 2017

KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya kepada peneliti, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“Analisis Efektivitas Sistem E-filing Pada Pelaporan SPT Tahunan Wajib Pajak Orang Pribadi”**. Skripsi ini merupakan syarat untuk memperoleh gelar sarjana pada Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.

Penulis menyadari sebagai manusia biasa dalam penelitian ini tidak lepas dari kesalahan dan kekurangan akibat keterbatasan pengetahuan serta pengalaman. Penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bimbingan, bantuan dan dukungan yang sangat berarti dari berbagai pihak, khususnya Bapak Dr Adli, M.Si selaku dosen pembimbing yang telah memberikan saran, waktu, bimbingan, semangat, pengetahuan dan nasehat-nasehat yang sangat bermanfaat yang telah diberikan kepada penulis. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis haturkan Alhamdulillah berterima kasih pada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini terutama kepada:

1. Bapak Dr. Ir. Arrisetyanto Nugroho, MM selaku Rektor Universitas Mercu Buana.
2. Kedua orang tua saya tercinta yang telah memberikan semangat, doa dan dukungan moral dan material yang tiada henti-hentinya kepada penulis serta memberi semangat dan memberikan banyak inspirasi dalam menyelesaikan skripsi ini.

3. Bapak Harnovinsah, Ak., M.Si., CA., GPSAS selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
4. Bapak Dr.Fardinal,SE.,M.Si., selaku Ketua Program Studi S1 Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
5. Bapak Panji Putranto, SE., M. Ak selaku Sekretaris Program Studi S1 Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
6. Seluruh dosen dan staf Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Univeritas Mercu Buana yang telah memberikan segenap ilmunya.
7. Pihak-pihak lain yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu. Terima kasih atas bantuan, motivasi serta doanya.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna dikarenakan terbatasnya pengalaman dan pengetahuan yang dimiliki penulis. Oleh karena itu, penulis mengharapkan segala bentuk saran serta masukan bahkan kritik yang membangun dari berbagai pihak. Semoga skripsi ini bermanfaat dan dapat menambah pengetahuan khususnya bagi penulis dan pembaca pada umumnya. Akhir kata dengan segala ketulusan dan kerendahan diri, penulis mohon maaf apabila ada kesalahan dan kelemahan dalam skripsi ini.

Bekasi, 16 September 2017

Dea Lugita

DAFTAR ISI

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI.....	i
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI.....	ii
ABSTRAK.....	iii
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Penelitian.....	1
B. Rumusan Masalah Penelitian.....	8
C. Tujuan Penelitian.....	9
D. Kontribusi Penelitian.....	9
BAB II KAJIAN PUSTAKA DAN KERANGKA PEMIKIRAN	
A. Kajian Pustaka.....	10
1. Teori Acceptance Model (TAM).....	10
2. Model Kesuksesan Sistem Informasi DeLone & McLean.....	11

3. Teori DeLone & McLean dan Efektivitas System dari Dua Perspektif.....	16
a. <i>Penggunaan (Usser)</i>	16
b. <i>Kepuasan Pengguna (User Statisfaction)</i>	19
4. <i>E-Filing</i>	20
B. Penelitian Terdahulu.....	22
C. Rerangka Pemikiran.....	24

BAB III METODE PENELITIAN

A. Waktu dan Tempat Penelitian.....	25
B. Desain Penelitian.....	25
C. Definisi dan Operasional Variabel.....	26
D. Teknik Pengumpulan Data.....	27
E. Metode Analisis.....	28

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian.....	29
1. Tempat dan Waktu Penelitian.....	29
2. Deskriptif Profil Responden.....	29
B. Statistik Deskriptif.....	33
C. Pembahasan.....	39

BAB V SIMPULAN DAN SARAN

A. Simpulan.....47

B. Saran.....50

DAFTAR PUSTAKA.....52

LAMPIRAN



DAFTAR TABEL

No.	Keterangan	Halaman
1.1	Tabel Target Realisasi Penerimaan Pajak 8 Tahun Terakhir	2
2.1	Tabel Penelitian Terdahulu.....	22
3.1	Tabel Operasional Variabel.....	26
4.1	Tabel Distribusi Penyebaran Kuesioner.....	30
4.2	Tabel Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	31
4.3	Tabel Identitas Responden Berdasarkan Umur.....	31
4.4	Tabel Identitas Responden Berdasarkan Pendidikan.....	32
4.5	Tabel Prosentase Skor Perspektif Penggunaan Indikator Frekuensi Penggunaan.....	34
4.6	Tabel Skor Perspektif Penggunaan Indikator Tingkat Penggunaan Fitur.....	35
4.7	Tabel Skor Perspektif Kepuasan Pengguna Indikator Efisiensi.....	37
4.8	Tabel Skor Perspektif Kepuasan Pengguna Indikator Efektivitas.....	38
4.9	Tabel Skor Perspektif Kepuasan Pengguna Indikator Kepercayaan.....	39

DAFTAR GAMBAR

No.	Keterangan	Halaman
2.1	Model Delone & McLean.....	12
2.2	Rerangka Pemikiran.....	24



DAFTAR LAMPIRAN

Keterangan

Lampiran 1 Kuesioner



UNIVERSITAS
MERCU BUANA